جامعة الجلفة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

الحكومة الالكترونية واشكالية تحقيق الرشاد الاداري في الجزائر

بين العوائد الاقتصادية ومتطلبات الحكم الراشد

2017-2008

مذكرة معدة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية

تخصص:ادارة الموارد البشرية

اعداد الطالب:

لباز سعد

السنة الجامعية: 2017/2016

جامعة الجلفة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

الحكومة الالكترونية واشكالية تحقيق الرشاد الاداري في الجزائر

بين العوائد الاقتصادية ومتطلبات الحكم الراشد

2017-2008

مذكرة معدة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية

تخصص:ادارة الموارد البشرية

اعداد الطالب:
لباز سعد

اشراف الاستاذ:
د, الكر محمد

السنة الجامعية: 2017/2016

جامعة الجلفة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

الحكومة الالكترونية واشكالية تحقيق الرشاد الاداري في الجزائر

بين العوائد الاقتصادية ومتطلبات الحكم الراشد

2017-2008

مذكرة معدة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية

تخصص:ادارة الموارد البشرية

اعداد الطالب: لباز سعد

اشراف الاستاذ: د,الكر محمد

اعضاء لجنة المناقشة:

أ:.....,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,, د, قيرع سليم,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,رئيسا

أ:..... د, الكر محمد.....مشرفا ومقررا

أ:.....,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,, د, زوامبية عبد النور.....عضوا

السنة الجامعية: 2017/2016

بسم الله الرحمن الرحيم

شـــكر وتقديـــــر

اولا احمد الله تعالى واشكره على نعمه التي من علينا وان يسر لنا هذا العمل فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه والحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه.

ثانيا من لم يشكر الناس لم يشكر الله، اقدم شكري لكل اساتذة قسم العلوم سياسية تخصص ادارة الموارد البشرية واخص بالذكر الاستاذ الدكتور المحترم الكر محمد على ما قدمه لنا من دعم منذ بداية المشوار وعلى توجيهاته ونصائحه بخصوص هذا العمل. كما اشكر الاستاذ المحترم رئيس قسم العلوم السياسية نوري النعاس على دعمه وتوفيره كل الظروف الملائمة لانجاح هذا التخصص.

كما لا يفوتني ان اشكر كل من مد لنا يد العون في انجاز هذا العمل.

اهـــــــداء

اهدي هذا العمل الى والدي الكريمين.

والى رفيقة الدرب زوجتي.

الى كل من علمني واخذ بيدي وانار لي طريق العلم.

الى كل الذين يؤمنون بان التخلف ليس قدرنا..

الى كل المشمرين سواعدهم, العاملين بجد والحالمين بغد افضل.

ملخص:

لقد أصبحت الحكومة الإلكترونية ظاهرة عالمية وبدأت البلدان الصناعية والبلدان النامية في تنفيذ مبادرات ومشاريع الحكومة الإلكترونية، وهذه المشاريع عادة ما تكون بدعم من المنظمات المانحة مثل البنك الدولي أو المنظمات المانحة الثنائية وهي تاتي تحت عنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية(ICT4D)". تشدد هذه المنظمات على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام، والحكومة الإلكترونية على وجه الخصوص، كوسيلة لتعزيز التنمية والحد من الفقر .وينظر إلى الحكومة الإلكترونية على أنها تعزز أداء الحكومة والإدارة العامة، كما أن وجود إدارة حكومية تتسم بالفاعلية والفعالية شرط أساسي مسبق للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ومما هو ملاحظ من تجارب الدول المتقدمة فالحكومة الإلكترونية لديها القدرة على الحد من المشاكل الإدارية والإقتصادية ومشاكل الفساد المالي والإداري وعلى تحقيق الرشاد الاداري والتنمية المستدامة. والهدف من الدراسة هو الإجابة على السؤال الرئيسي المتمثل في مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحقيق الرشاد الاداري. ولقد خلصت الدراسة الى ان الحكومة الالكترونية فعلا تساهم في تحقيق الرشاد الاداري من خلال تحسين الخدمات العمومية وخفض الانفاق العمومي وجذب الاستثمارات ومكافحة الفساد وتعزيز الديمقراطية ومشاركة المواطنين وزيادة ثقة المواطنين بالحكومة الا ان تحقيق هذه النتائج يرتبط باستراتيجية الدولة الشاملة في تطبيق الحكومة الالكترونية في الادارة العمومية برمتها وفي اعادة هيكلة الادارة وهندسة العمليات الادارية بحيث تصبح اسرع استجابة واكثر فاعلية في تقديم الخدمات العمومية وفي حل مشاكل المواطنين وبما ان مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا يزال في مراحله الاولى ولسنا بصدد حكومة الكترونية حقيقية كالتي توجد في البلدان المتقدمة فان الاثر الاقتصادي الاجتماعي قد يبدو هامشيا وهو يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى التوسع في جعل الخدمات الحكومية الكترونية في جميع الادارات وفي جعلها متاحة وسهلة الوصول اليها من طرف الجمهور وفي فتح قنوات الاتصال عبر الوسائط الالكترونية بين الحكومة والمواطنين وفي مدى فتح المجال امام مختلف الفاعلين من مواطنين و مؤسسات اعمال ومجتمع مدني في ابداء الراي و المشاركة في صنع القرارات ورسم السياسات العامة.

Abstract :

E-government has become a global phenomenon, industrialized countries and developing countries have begun to implement e-government initiatives and projects. These projects are usually supported by donor organizations such as the World Bank or bilateral donor organizations, Under the label “Information and Communication Technologies for Development” ICT4D, These organizations emphasize the importance of information and communication technology in general, and e-government in particular, as a way to promote development and reduce poverty. Electronic government is seen as enhancing the performance of government and public administration, an Efficient and effective state administration is an essential precondition for economic and social development. As noted by the experience of developed countries, e-government has the ability to reduce administrative and economic problems and financial and administrative corruption and to achieve administrative prosperity and sustainable development. This study aims to answer the following question: to what extent the e-government in Algeria contributes to the achievement of administrative prosperity .The study concluded that the e-government actually contribute to achieve administrative prosperity through the improvement of public services and reduce public spending and attract investment and fight against Corruption, Strengthening democracy, citizen participation and increasing citizen confidence in the government. However, achieving these results is linked to the overall strategy of the state in the application of e-government in the entire public administration and in the restructuring of the administration and engineering of administrative processes to become most responsive and effective in providing public services and solving citizens' problems. The e-government project in Algeria is still in its infancy and we are not in the process of a real e-government like those in developed countries, the socio-economic impact may seem marginal and is closely related to the extent of expansion To make government services electronic in all departments and make them available and accessible by the public and open channels of communication through electronic media between the government and citizens and To what extent did it open the door for the various actors from citizens, business institutions and civil society to express their opinions and participate in decision-making and policy-making.

المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير.....	I
اهداء.....	II
ملخص.....	III
فهرس المحتويات.....	V
فهرس الجداول.....	VIII
فهرس الاشكال.....	IX
مقدمة.....	أ-ط
الفصل الاول :الاطار النظري والمفاهيمي(الحكومة الالكترونية والرشاد الاداري)	
تمهيد.....	2
المبحث الاول :الحكومة الالكترونية.....	3
المطلب الاول: ماهية الحكومة الالكترونية.....	3
المطلب الثاني: مراحل وفوائد تطبيق الحكومة الالكترونية.....	13
المطلب الثالث: المعوقات التي تواجه بناء الحكومة الالكترونية.....	18
المطلب الرابع: الاثار السلبية للحكومة الالكترونية.....	23
المبحث الثاني: الرشاد الاداري.....	26
المطلب الاول: مفهوم الرشاد الاداري.....	26
المطلب الثاني :مفهوم الحكم الراشد.....	28
المطلب الثالث: المبادئ الاساسية للحكم الراشد.....	29
المطلب الرابع: الابعاد والمؤشرات الدولية للحكم الراشد.....	35
خاتمة الفصل الاول.....	40

الفصل الثاني: العلاقة بين الحكومة الالكترونية والرشاد الاداري	
تمهيد.....	42
المبحث الاول : اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجانب الاقتصادي.....	43
المطلب الاول : خفض تكاليف الخدمات الحكومي.....	44
المطلب الثاني: جذب الاستثمار.....	46
المطلب الثالث: زيادة مداخيل الضرائب.....	48
المبحث الثاني : اثر الحكومة الالكترونية على الجانب الاداري.....	50
المطلب الاول: جودة تقديم الخدمة للشركات والزبائن.....	50
المطلب الثاني: تكريس الشفافية ومحاربة الفساد.....	52
المطلب الثالث: زيادة قدرة الحكومة.....	59
المبحث الثالث : اثر الحكومة الالكترونية على الجانب الاجتماعي.....	61
المطلب الاول: بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين ومشاركتهم في صنع القرار.....	61
المطلب الثاني: تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاعات أخرى من المجتمع.....	63
المطلب الثالث: انشاء الشبكات الاجتماعية وبناء المجتمعات.....	64
خاتمة الفصل الثاني.....	66
الفصل الثالث : انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية على الرشاد الاداري في الجزائر	
تمهيد.....	68
المبحث الاول : واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر.....	69
المطلب الاول: تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر.....	69
المطلب الثاني: آليات تنفيذ الحكومة الالكترونية بالجزائر.....	71
المطلب الثالث: تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر.....	75
المبحث الثاني: موقع الجزائر حسب المؤشرات الدولية للحكومة الالكترونية	81
المطلب الاول: مؤشر الحكومة الالكترونية EGDI.....	81
المطلب الثاني: مؤشر الجاهزية الشبكية Networked Readiness Index.....	84

المطلب الثالث: مؤشرات تكميلية اخرى.....	88
المبحث الثالث: الاثار المحتملة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.....	92
المطلب الاول : على الجانب الاقتصادي.....	92
المطلب الثاني: على الجانب الاداري والاجتماعي.....	94
المبحث الرابع:اسباب تراجع الحكومة الالكترونية في الجزائر والحلول المقترحة لتفعيلها	96
المطلب الاول: اسباب تراجع الحكومة الالكترونية في الجزائر.....	96
المطلب الثاني:الحلول المقترحة لتفعيل الحكومة الالكترونية في الجزائر.....	99
خاتمة الفصل الثالث.....	104
خاتمة.....	105

فهرس الجداول و الأشكال:

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	امثلة عن بعض مكاسب تطبيقات الحكومة الالكترونية	51
2	امثلة عن مكافحة الفساد من خلال الحكومة الالكترونية-1-	57
3	امثلة عن مكافحة الفساد من خلال الحكومة الالكترونية-2-	58
4	ترتيب الجزائر بالنسبة لمؤشر الحكومة الالكترونية 2003-2016	82
5	ترتيب الجزائر،تونس،المغرب حسب مؤشر الجاهزية الشبكية 2009-2016	86
6	تصنيف الجزائر عالميا بالنسبة لمؤشر الجاهزية الشبكية2009-2016	87
7	ترتيب الجزائر لسنة 2016 بالنسبة للمؤشرات الفرعية لمؤشر الجاهزية الالكترونية	87
8	نسبة الربط بشبكة الانترنت في الجزائر 2015	97

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة والاعمال والمواطنين	07
2	ابعاد ومراحل تطوير الحكومة الالكترونية	17
3	المبادئ الاساسية للحكم الراشد	34
4	مقومات مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	81
5	تطور مؤشر الحكومة الالكترونية لكل من الجزائر، تونس ، المغرب 2003-2016	83
6	مؤشر تطور الحكومة الالكترونية- الجزائر2016-	84
7	مكونات مؤشر الجاهزية الشبكية	85
8	تطور مؤشر الجاهزية الشبكية للجزائر، تونس، المغرب 2009-2016	86
9	موقع الجزائر بالنسبة لمؤشر الجاهزية الشبكية ومؤشراته الفرعية مقارنة بالمعدل العالمي لسنة 2016	88
10	مؤشر المشاركة الالكترونية- الجزائر2016-	90
11	مؤشر الميزانية المفتوحة لسنة 2015	91

مقدمة

مقدمة:

ان الثورة التكنولوجية التي شهدها العالم والانفتاح المعلوماتي وكذا التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وشبكات الانترنت احدثت انقلابا كبيرا وغيرت في الكثير من المفاهيم واساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والافراد، وجعلت عملية التحول من العالم الواقعي الى العالم الافتراضي الرقمي حتمية لا بد منها، وهذا التطور الحاصل ارخى بظلاله على الكثير من المجالات كالتجارة والادارة والاقتصاد والصحة وغيرها، فاصبح لكل الاعمال التقليدية في العالم الواقعي ما يناظرها في العالم الرقمي، حيث اصبحنا نتحدث عن المنتجات الرقمية والخدمات الالكترونية والاقتصاد الرقمي والتجارة الالكترونية وغيرها. كما ادت هذه التحولات الى المزيد من الضغوط على القطاع العام، والذي يعاني من مشاكل الادارة التقليدية لتحويل عملياته ايضا الى عالم الاعمال الالكترونية والانخراط في التطورات والعمل على مواكبتها، لتقليص الفجوة بين القطاع العام والقطاع الخاص من جهة، ومواكبة التطورات العالمية من جهة اخرى عن طريق استخدام التقنية الحديثة في انجازها للخدمات التي تقدمها للمواطنين فيما بات يعرف بالحكومة الالكترونية.

تكمن اهمية تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاعمال الحكومية الى ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والاجراءات والمعاملات الحكومة الحالية وتبسيطها ونقلها من الاطر التقليدية اليدوية الى الاطر التقنية الالكترونية المتقدمة، بالاستخدام الامثل والاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الالكتروني والانترنت وتحقيقا للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الاداري، والرفع من مستوى جودة الاداء الحكومي عن طريق انجاز المعاملات الكترونيا وتوفير الوقت والجهد والمال. مما يوفر على المواطنين والافراد والمؤسسات عناء التنقل بين الادارات الحكومية المختلفة والانتظار لساعات طوال في طوابير الانتظار وكذا التخفيف من العراقيل البروقراطية، فهدف الحكومة الالكترونية في الاخير هو تدعيم نشاط الحكومة الكلاسيكية والتي توصف دوما بالبيروقراطية وبطء الانجاز وذلك من خلال تقديم الخدمات الكترونيا للمستفيدين، والسماح لهم بالمشاركة في صنع القرار، كما تهدف الى تخفيف الاعباء المالية على الحكومة وفي تكريس الشفافية وحكم القانون والادارة الرشيدة.

تتسابق الحكومات حول العالم في اقامة الحكومة الالكترونية او الحكومة الرقمية فمن الدول النامية الى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات الوطنية والمحلية المعلومات والخدمات الحكومية على الانترنت، وتستخدم مختلف التقنيات لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل الكترونيا مع مواطنيها، ولقد تنبهت الكثير من الدول العربية والجزائر واحدة منها الى ما يمكن ان تحققه من مكاسب اذا ما سارعت الى تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، من خلال تركيز جهودها على توفير كافة المقومات اللازمة سواء على صعيد متطلبات البنية الاساسية او تاهيل الكوادر الوطنية القادرة على ادخال التكنولوجيا المتقدمة وبما يتناسب مع ظروف الدولة وبحث سبل استخدام تطبيقاتها في مختلف اجهزة ومؤسسات الدولة.

ان الجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين و الجهود التنموية ، ولا سيما قطاع البريد و المواصلات ، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتطلق الجزائر بعد ذلك مبادرتها الالكترونية سنة 2008 تحت اسم الجزائر الالكترونية 2013. كما أدى التحول الاقتصادي في الجزائر إلى فتح أفاق كبرى للاستثمار و البحث عن بدائل جديدة خارج تصدير المحروقات، كما أن اتساع مساحة الجزائر و زيادة عدد سكانها يطرح بعض الصعوبات تتعلق بصعوبة توصيل الخدمات إلى المناطق النائية، بالاضافة الى الازمة الاقتصادية التي تعانيها الجزائر جراء انخفاض الواردات بسبب تدهور اسعار البترول، وسياسة التقشف التي انتهجت الحكومة للتخفيف من حدة الازمة، بالاضافة الى قضايا أخرى تتعلق بانتشار الفساد الإداري و البيروقراطية وغيرها ، كل هذا يبين مدى حاجة الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الالكترونية الذي سيفتح آفاقا جديدة للاقتصاد الوطني ويساهم في تثبيت معالم الحكومة الرشيدة.

اهمية الدراسة :

انطلاقا مما سبق ذكره تتضح لنا جليا أهمية دراسة هذا الموضوع باعتبار أن الحكومة الالكترونية و علاقتها بالرشاد الاداري والحكم الراشد من مواضيع الساعة التي تثير النقاشات سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو على المستوى الوطني و المحلي. وتظهر هذه الأهمية من خلال تقارير المؤسسات الدولية المعنية كتقارير الامم المتحدة والمنتدى الاقتصادي العالمي، باعتبارهما من المؤسسات العالمية التي تدرس القضايا ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية و استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا سيما في الدول النامية.

كما تظهر اهمية الموضوع من خلال سعي الكثير من حكومات الدول، خاصة النامية منها الى اللحاق بالركب والتحول نحو الحكومة الالكترونية، فقد أصبح هذا الامر مطلبا أساسيا لزيادة فعالية أداء الحكومات و تحسين الأداء في القطاع الحكومي وزيادة الانتاجية وضبط الانفاق الحكومي عن طريق الاستخدام الامثل للموارد، ورفع وتحسين كفاءة الموارد البشرية بالاضافة الى ضمان الشفافية في الاجراءات والخدمات التي تقدمها قطاعات الحكومة المختلفة، وضمان تلبية حاجيات المواطن بكفاءة وفاعلية والتخفيف من حدة البيروقراطية، وتعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار.

اهداف الدراسة :

تتمثل الاهداف الرئيسية لهذه الدراسة في:

– ايجاد الحلول البديلة لمشكلات الادارة التقليدية كبطئ وصعوبة الاجراءات والبيروقراطية والفساد.

– معرفة مدى امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.

– معرفة مدى ما يمكن ان يمثله تحقيق وتطوير مشروع الحكومة الالكترونية في تحقيق الرشاد الاداري وبالتالي التقليل من الانفاق الحكومي خاصة في ظل الازمة الاقتصادية التي تعانيها الجزائر.

–معرفة مختلف المعوقات والتحديات التي تواجه الجزائر في تطبيق الحكومة الالكترونية واقتراح حلول لها.

مبررات اختار الموضوع:

تم اختيار الموضوع على اساس مبررات ذاتية ومبررات موضوعية:

المبررات ذاتية: تتعلق باعتباري موظفا لدى الدولة، والاحظ يوميا مدى الهدر في الوقت والمال والجهد وارتفاع التكاليف الناتج عن استعمال وسائل الادارة التقليدية في سير مصالح الدولة، بالاضافة الى المشاكل التي تعاني منها الادارة التقليدية والمتمثلة في البيروقراطية وبطئ الاجراءات والفساد الاداري وتردي الخدمات الحكومية والتذمر المستمر للمواطنين وعدم رضاهم، وتأتي الحكومة الالكترونية كحل لكل هذه المشاكل، وكبديل فعال وناجح في سبيل تحقيق التنمية المنشودة.

المبررات موضوعية: تتمثل اساسا في التوجه العام لاغلب البلدان نحو عصرنة الادارة عن طريق استخدام التقنيات الحديثة للاتصال والاعلام، كبديل ناجع وفعال وغير مكلف لوسائل الادارة التقليدية، بالاضافة الى ضغط الكثير من الشعوب على بلدانها لتطبيق الحكومة الالكترونية لما تمثله من امكانية لتحسين الظروف المعيشية للمواطنين عن طريق تسهيل وتيسير الوصول الى مختلف الخدمات الحكومية وزيادة فرصهم في المشاركة في مختلف البرامج والسياسات العامة التي تمس حياتهم مباشرة.

المشكلة البحثية :

ان تجاوز الازمة الاقتصادية التي تعاني منها الجزائر وتحقيق التنمية الاقتصادية يحتم على الجزائر تحديث ادارتها العمومية واساليب تدبيرها وملاءمة نظامها الاداري بمستلزمات التنافسية والانفتاح وتتوخى الحكومة الالكترونية في هذا الاطار تسهيل الحصول على الخدمات الحكومية وكذا تحقيق تعاون تداخلي بين الادارات العمومية في سبيل خدمة المواطن كما تروم الحكومة الالكترونية الى تحقيق اثار ايجابية على الصعيد الاقتصادي كتخفيض النفقات العمومية من خلال توفير مبالغ مالية كبيرة كانت ستصرف اثناء العمل بالادارة التقليدية بالاضافة الى مساندة برامج التطور الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والخاص بالاضافة الى تحقيق اثار ايجابية على الصعيد

الاداري والاجتماعي كمحاربة الفساد وتكريس الشفافية والحكم الراشد وتوفير المال والجهد والوقت على جميع الاطراف المتعاملة معها ومن خلال ما سبق نطرح الاشكالية التالية :

ما امكانية تحقيق الرشاد الاداري من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

وللاجابة عن الاشكالية الاساسية نطرح الاسئلة الفرعية التالية:

ما الاثار الاقتصادية والاجتماعية على رشاد الادارة الناتجة عن تطبيق الحكومة الالكترونية؟

ما مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر وما هو تصنيفها بالنسبة لبقية دول العالم؟

ماهي اسباب تراجع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟ وما الحلول المقترحة لتدارك الامر؟

فرضيات الدراسة:

بغية الاجابة على اشكالية البحث والاسئلة الفرعية ارتأينا صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- تحقيق الرشاد الاداري مرتبط باستبدال وسائل الادارة التقليدية بتطبيقات الحكومة الالكترونية التي تمتاز بسهولة وسرعة الانجاز ودقته وباعلى كفاءة ممكنة.
- التحول الى الحكومة الالكترونية يساهم في تحسين الاداء الحكومي وتخفيف حدة الازمة الاقتصادية في الجزائر.
- نجاح مبادرة الحكومة الالكترونية في الجزائر مرتبط بتوفر المتطلبات السياسية والمادية والبشرية.
- تراجع مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر يرجع الى اسباب مادية متعلقة بالبنية التحتية للتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والى اسباب اجتماعية متعلقة بالامية الرقمية وانعدام الثقة في المعاملات الالكترونية.

حدود المشكلة: تتمثل في الحدود الزمانية والمكانية :

الحدود الزمانية: تم تحديد الحدود الزمانية للدراسة من سنة 2008 الى غاية 2017 نظرا لان مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر انطلق فعليا سنة 2008 وهو ما يسمى بمشروع الجزائر الالكترونية E-algerie 2013 حيث تم تعيين سنة 2013 كسقف زمني للانتهاء من المشروع غير ان الامر لم يسر حسب الخطة المرسومة من طرف الحكومة وما تزال الجزائر بعيدة عن تحقيق حكومة الكترونية حقيقية الى غاية كتابة هذه الاسطر.

الحدود المكانية: تم تحديد مكان الدراسة في الجزائر باعتبار ان موضوع الدراسة الحكومة الالكترونية حديث التطبيق في الجزائر وهو موضوع العصر كما يستحق الموضوع تسليط الضوء عليه خاصة لان الحكومة الالكترونية تمثل احدى الحلول الممكنة التطبيق والرائدة لتحقيق الرشاد الاداري ولتخفيض الانفاق الحكومي خاصة في ظل الازمة الاقتصادية التي تعانيها الجزائر وسياسة التقشف التي تنتهجها الحكومة.

الدراسات السابقة:

-الاثر الاقتصادي والاجتماعي للحكومة الالكترونية، دراسة للاستاذ Subhash Bhatnagar وهو استاذ في المعهد الهندي للادارة والتسيير، احمداباد، الهند، جوان 2003. تهدف الى دراسة الاثر الاقتصادي والاجتماعي لمبادرات الحكومة الالكترونية من خلال تجميع أمثلة مختلفة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية من بلدان مختلفة وخلصت الدراسة الى ان هناك الكثير من الإمكانيات المتاحة لخلق أثر اجتماعي واقتصادي لمشروع الحكومة الالكترونية، شريطة أن يتم اختيار التطبيقات بعناية وتنفيذها بنجاح كما يمكن للحكومة الإلكترونية أن تكرس الحكم الراشد والإصلاح الاقتصادي والشفافية ومكافحة الفساد والحد من الفقر.

-دور الحكم الالكترونية في مكافحة الفساد الولايات المتحدة الامريكية انموذجا للاستاذ عاشور عبد الكريم، استاذ مساعد في كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة. تهدف الدراسة الى الكشف عن مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في القضاء على الفساد الاداري في الولايات المتحدة الامريكية وخلصت الدراسة الى ان الحكومة الالكترونية قدمت حلا لمشكلة الفساد الاداري من خلال التقليل من التعقيد البيروقراطي والحد من اعمال

الرشوة والمحسوبية والمحاباة والعلاقات الشخصية كما ساهمت في تكريس ترشيد النفقات العمومية والسرعة والفعالية والشفافية والنزاهة في تقديم الخدمات العمومية.

- **الحكومة الالكترونية، الاصدار التاسع لسلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.** تعتبر دراسة عامة للحكومة الالكترونية وتطبيقاتها المختلفة في دول العالم حيث يذكر المؤلف الكثير من النماذج والتطبيقات الناجحة للحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء والتي ادت الى نتائج طيبة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والاداري.

- **الاثرالاقتصادي والاجتماعي للحكومة الاكترونية دراسة لـ: Ajilian Crameri Claudio،Stefani**، تهدف الدراسة الى اثبات أن الحكومة الإلكترونية تعتبر كبديل ناجح للقضاء على مساوئ الادارة التقليدية (بطئ الاجراءات، سوء التنظيم، الفساد...الخ) اضافة الى تحليل الآثار الاقتصادية والاجتماعية لحكومة إلكترونية فاعلة وفعالة على المجتمع من خلال تحسين نوعية الخدمات، زيادة الشفافية، وزيادة الرفاهية، والحد من الفساد، وخفض التكاليف وبالتالي زيادة الإيرادات، وتحسين تقديم الخدمات، وتحسين التفاعل بين الادارة والمواطنين.

مناهج الدراسة:

من اجل الدراسة المعمقة والتحليل الشامل لمختلف العناصر والمتغيرات المؤثرة في مفردات البحث وتماشيا مع اهداف وطبيعة الموضوع تم اعتاد المناهج التالية:

المنهج الوصفي التحليلي: الذي يقوم على تجميع البيانات والمعلومات وتحليلها من خلال تحليل الامكانيات المتاحة بالجزائر من وسائل تقنية ومستويات وعي ونضج تمكنها من تبني مشروع الحكومة الالكترونية وكذا تحليل العوائد وتكاليف تبني المشروع على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والادارية للدولة.

المنهج المقارن: من خلال المقارنة بين المستويات التطبيقية للحكومة الالكترونية في الجزائر مع نظيراتها في الدول الاخرى وخاصة دول الجوار وكذا مقارنة تجارب وتطبيقات الحكومة الالكترونية بين الدول.

صعوبات الدراسة: تكمن في صعوبة الحصول على الاحصائيات المتعلقة بالحكومة الالكترونية خاصة من المصادر الجزائرية لا سيما ما تعلق منها بنسبة الربط بشبكة الانترنت ونسبة الامية التكنولوجية خاصة الاحصائيات الحديثة لسنتي 2016 و2017.

خطة البحث: سيتم تناول الموضوع من خلال ثلاث فصول:

يتضمن الفصل الاول الاطار النظري والمفاهيمي لمصطلحات الحكومة الالكترونية والرشاد الاداري كل في مبحث خاص به اما الفصل الثاني فيتناول طبيعة العلاقة بين الحكومة الالكترونية والرشاد الاداري من خلال ثلاث مباحث، مبحث لاثار تطبيق الحكومة الالكترونية على الجانب الاقتصادي ومبحث لاثارها على الجانب الاجتماعي والاداري ومبحث اخير لاثارها السلبية المحتملة، اما الفصل الثالث فخصصناه لانعكاسات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية على الرشاد الاداري في الجزائر، حيث تناولنا فيه واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر كمبحث اول وموقع الجزائر حسب مختلف مؤشرات الحكومة الالكترونية كمبحث ثاني والاثار المحتملة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية على الجانب الاقتصادي والاجتماعي والاداري للدولة كمبحث ثالث وكمبحث رابع اسباب تراجع الجزائر في تطبيق الحكومة الالكترونية، وكمبحث اخير الحلول المقترحة لتدراك الامر.

مصطلحات الدراسة:

الحكومة الالكترونية: ويطلق عليها كذلك الحكومة الرقمية وهي تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع مستويات الحكومة من أجل تقديم الخدمات للمواطنين والتفاعل مع مؤسسات وشركات الأعمال والاتصالات وتبادل المعلومات بين مختلف مصالح الحكومة بطريقة سريعة وفعالة ومريحة وشفافة.

الادارة الالكترونية: انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملتهم ، مع ما يرافق ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

مجتمع المعلومات: عرفت الموسوعة العربية مجتمع المعلومات بأنه" مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالمية ، وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة ، كما توزع توزيعا واسعا ، والتي تصبح فيه المعلومات لها تأثير على الاقتصاد.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقصد بها تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة ومن أهم هذه النظم التكنولوجية :تكنولوجيا تفصيل البيانات ، تكنولوجيا الاتصال عن بعد ، تكنولوجيا الحاسبات الآلية ، البرامج الجاهزة.

الفجوة الرقمية: مصطلح ينتمي إلى مجتمع تكنولوجيا المعلومات و المعرفة و له العديد من المرادفات ،حيث نجد أنفسنا و بشكل عام أمام تسميات عديدة لمفهوم واحد و هي : المسافة الرقمية ،الفجوة الرقمية ،الشرخ المعلوماتي ،الانقسام الرقمي،الانشطار الرقمي و آخرها الامية المعلوماتية وتعرف على انها درجة التفاوت في مستوى التقدم(سواء بالاستخدام أو الإنتاج)في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين بلد وأخر أو تكتل وأخر أو مناطق البلد الواحد.

الرشاد الاداري: يقصد به الآليات المتعلقة بالعمل على وضع إدارة قادرة على التحكم في نموها ، ومصاريفها ، والتي تقتصر على تحقيق مهامها الأساسية ، وذلك بتسخير المهنية ، والقيم الأخلاقية والعمل بشفافية ، واحترام القوانين والأخلاقيات ، على أساس مواثيق .حسن السلوك القطاعية ، تعرف بمسؤوليات وواجبات الإدارة ، ورجال الإدارة اتجاه المواطنين.

الحكم الراشد: التقاليد والمؤسسات التي من خلالها تتم ممارسة السلطة في الدول من أجل الصالح العام، بما يشمل عملية اختيار القائمين على السلطة ورصدهم واستبدالهم وقدرة الحكومات على إدارة وتنفيذ السياسات السليمة بفاعلية واحت ا رم كل من المواطنين والدولة والمؤسسات التي تحكم التفاعلات الاقتصادية فيما بينها(The World Bank,1992) وكذا مُنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية التي تعرف الحكم الرشيد بأنه" استخدام السلطة والرقابة في المجتمع فيما يخص إدارة موارد الدولة بهدف تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية" .(OECD,1995)

الفصل الاول:

الاطار النظري والمفاهيمي

(الحكومة الالكترونية والرشاد الاداري)

تمهيد:

نتناول في هذا الفصل الاول الاطار النظري والمفاهيمي لكل من الحكومة الالكترونية والرشاد الاداري حيث قسمنا هذا الفصل الى مبحثين، تطرقنا في المبحث الاول للاطار النظري والمفاهيمي للحكومة الالكترونية من خلال تعريفها ومبدائها وتطبيقاتها واقسامها ومتطلباتها والفوائد التي يمكن ان تنجر عن تطبيق الحكومة الالكترونية، بالاضافة الى مختلف المراحل التي يمر بها تطبيق مشروع الحكومة والمعوقات التي يمكن ان تشكل عائقا في طريق استكمال بنائها، بالاضافة الى الاثار السلبية للحكومة الالكترونية والتي لا يمكن ان يخلوا منها اي مشروع حتى وان كانت ظرفية ومؤقتة.

اما في المبحث الثاني فتطرقنا الى ماهية الرشاد الاداري وماهية الحكم الراشد والمبادئ الاساسية التي يقوم عليها هذا الاخير وفي الاخير تحدثنا عن مختلف المؤشرات الدولية التي تستعمل في قياس الحكم الراشد.

المبحث الاول :الحكومة الالكترونية

تسعى مختلف المنظمات الى مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لرفع مستوى ادائها كما ونوعا وزيادة انتاجيتها ولا تعتبر المنظمات الحكومية استثناء في هذا حيث تعتبر الحكومة الالكترونية من ارقى المفاهيم الادارية التي تهدف الى اعادة خلق الحكومة من جديد باتخاذ اجراءات عصرية مبتكرة لاداء الاعمال عن طريق تطويع التقنية وتسخيرها في الاجراءات والاعمال الحكومية ابتغاء الوصول الى الجودة في تقديم الخدمات والى توفير الوقت والجهد والى كسب رضا المواطن.

المطلب الاول: ماهية الحكومة الالكترونية

اولا: مفهوم الحكومة الالكترونية

ان اجراء مسح حول مختلف الدراسات التي تناولت الادارة الالكترونية يجعلنا ندرك بان مفهوم الحكومة الالكترونية واسع جدا، حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد لها فهناك عدة تعريفات نذكر منها:

يعرفها البعض بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية و التواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية"[1].

وعرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي OECD بانها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT وخصوصا الانترنت للوصول الى حكومات افضل"، كما يعرف **البنك الدولي** الحكومة الالكترونية على أنها " استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية و تقريب المسافات، و إزالة العوائق و إعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية و القرارات المتعلقة بها و التي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة.[2]

وقد عرفها المجلس الأوروبي بانها "استخدام التكنولوجيات الالكترونية في ثلاثة مجالات من العمل العام:

- العلاقات بين السلطات العامة والمجتمع المدني.

---

[1] عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق،الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة ،2008، ص.34.

[2] عمر مسلماتي،" المشروع الوطني للحكومة الالكترونية بفلسطين"، وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات- ، متاح على الموقع: http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006 .

- عمل السلطات العامة في جميع مراحل العملية الديمقراطية (الديمقراطية الإلكترونية).
- توفير الخدمات العامة (الخدمات العامة الإلكترونية).[1]

وتعرف بصفة عامة على انها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع مستويات الحكومة من أجل تقديم الخدمات للمواطنين والتفاعل مع مؤسسات وشركات الأعمال والاتصالات وتبادل المعلومات بين مختلف مصالح الحكومة بطريقة سريعة وفعالة ومريحة وشفافة.ومن خلال هذا التعريف يمكن القول ان الحكومة الالكترونية تختلف عن الحكومة التقليدية في انها:

-**إدارة بلا أوراق** : حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والمفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية و نظم و تطبيقات المتابعة الآلية.

-**إدارة بلا مكان** : وتتمثل في الهاتف المحمول و الهاتف الدولي الجديد(التلديسك) والمؤتمرات الالكترونية و العمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

-**إدارة بلا زمان** : تستمر 24 متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام و شعوب أخرى تصحوا لذلك لابد من العمل المتواصل 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم و قضاء مصالحنا.

-**إدارة بلا تنظيمات جامدة** : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة[2].

شبكة الحكومة الإلكترونية للعلاقات المتبادلة (مجالات تدخل الحكومة الالكترونية):

وتشمل مجالات تدخل الحكومة الكترونية أربع مجموعات رئيسية هي: المواطنون، والشركات، والحكومات(الحكومات الأخرى والهيئات العامة) والموظفون. تشكل المعاملات الإلكترونية والتفاعلات بين الحكومة وكل مجموعة شبكة الحكومة الإلكترونية للعلاقات, والمجموعات الأربعة الرئيسية للحكومة الإلكترونية وهي:

1. علاقة الحكومة بالمواطنين(G2C)
2. علاقة الحكومة بقطاع الأعمال(G2B)
3. علاقة الحكومة مع الحكومة(G2G)

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص.34.

[2] د بلعربي عبد القادر، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة سعيدة، بدون سنة نشر.

4. علاقة الحكومة بالموظفين(G2E)

وبشكل أكثر تحديد يمكن وصف كتل الحكومة الالكترونية على النحو التالي:

أ-علاقة الحكومة بالمواطن (G2C) : تتناول العلاقة بين الحكومة والمواطنين حيث تتيح الحكومة الالكترونية للجهات الحكومية التحدث والاستماع والاتصال والتواصل المستمر مع مواطنيها، وهذه الطريقة تشكل دعما حقيقيا للشفافية والمصداقية والديمقراطية والتحسينات في الخدمات العامة. كما تمكن من تطوير مجموعة واسعة من التفاعلات من تقديم للخدمات كالتسجيل المدني ودفع الفواتير والضرائب وتوفير الرعاية الاجتماعية والصحية[1].

يسمح G2C للعملاء بالوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية على الفور وفي اي وقت(24ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع)، وبشكل ملائم ومن كل مكان(مثل مراكز الخدمات أو مقاهى انترنت أو من المنزل / مكان العمل)، وذلك باستخدام قنوات متعددة (جهاز كمبيوتر شخصي او هاتف محمول أو جهاز لاسلكي). كما أنها تمكن وتعزز مشاركتهم في الحياة المجتمعية المحلية (إرسال بريد إلكتروني أو المساهمة في منتدى مناقشة على الانترنت) والغرض الأساسي من كل هذا هو جعل الحكومة صديقة للمواطن.

ب-علاقة الحكومة بقطاع الأعمال(G2B) : تتضمن التفاعلات الإلكترونية بين الجهات والمصالح الحكومية والشركات الخاصة وهي تسمح باجراء مختلف المعاملات الإلكترونية مثل التسويق الإلكتروني وتطوير سوق إلكترونية للحكومات. ان جل الشركات تدير أعمالها التجارية عن طريق التجارة الإلكترونية من أجل خفض تكاليفها وتحسين مراقبة المخزون وتؤدي القدرة على إجراء المعاملات عبر الإنترنت مع الحكومة إلى تقليل البيروقراطية وتبسيط العمليات التنظيمية، مما يساعد الشركات على أن تصبح أكثر قدرة على المنافسة. إن توفير الخدمات العامة المتكاملة من مصدر واحد يخلق فرصا للشركات والحكومة للمشاركة معا من أجل تأسيس وجودها وتموقعها على شبكة الإنترنت بشكل أسرع وأرخص والغرض هو خلق بيئة عمل اكثر شفافية في تعاملها مع الحكومة. كما تمثل الحكومة الالكترونية فرصة كبيرة للمساهمة في التنمية الاقتصادية

[1] صدام الخمايسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري، الاردن: عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2013، ص.32.

من خلال مساعدة الشركات على خفض تكاليف التشغيل في التعامل مع الحكومة والوصول الفوري للمعلومات الحكومية [1].

ج-علاقة الحكومة بالحكومة (G2G): تشير إلى العلاقة بين الجهات الحكومية المختلفة مثل الادارات العمومية المركزية والإقليمية والمحلية أو مع منظمات حكومية أجنبية أخر، ونظرا للحجم الكبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ومصالح الحكومة تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص الأوراق و الوثائق الرسمية لتخفيض الروتين الإداري و تقليص التكاليف و تسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة. ومن أجل ذلك يكون التنسيق والتعاون بين مختلف الإدارات والمصالح الحكومية إلزاميا ويتيح الاتصال والتعاون عبر الإنترنت للمصالح والإدارات الحكومية تبادل قواعد البيانات والموارد والخبرات، مما يعزز كفاءة العمليات والاجراءات الادراية وفعاليتها.

د-علاقة الحكومة بالموظفين G2E: تشير إلى العلاقة بين الحكومة والموظفين وهي وسيلة فعالة لتوفير التعلم الإلكتروني e-learning، وجلب الموظفين معا وتعزيز تبادل المعارف والخبرات فيما بينهم كما تتيح للموظفين إمكانية الوصول إلى المعلومات ذات الصلة فيما يتعلق بسياسات التعويضات والاستحقاقات وفرص التدريب والتعلم وقوانين الحقوق المدنية وما إلى ذلك. بالاضافة إلى الآليات الاستراتيجية والتكتيكية لتشجيع تنفيذ أهداف الحكومة وبرامجها فضلا عن إدارة الموارد البشرية والميزانية والمحاسبة. ويتطلب الاستغلال الكامل لهذه الشبكات المعقدة من العلاقات المتبادلة وتنفيذها ثلاثة مجالات تطبيق رئيسية للحكومة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية *e-Administration*: لأتمتة وحوسبة المهام الإدارية و تحقيق الروابط الاستراتيجية بين العمليات الداخلية والإدارات والوظائف.

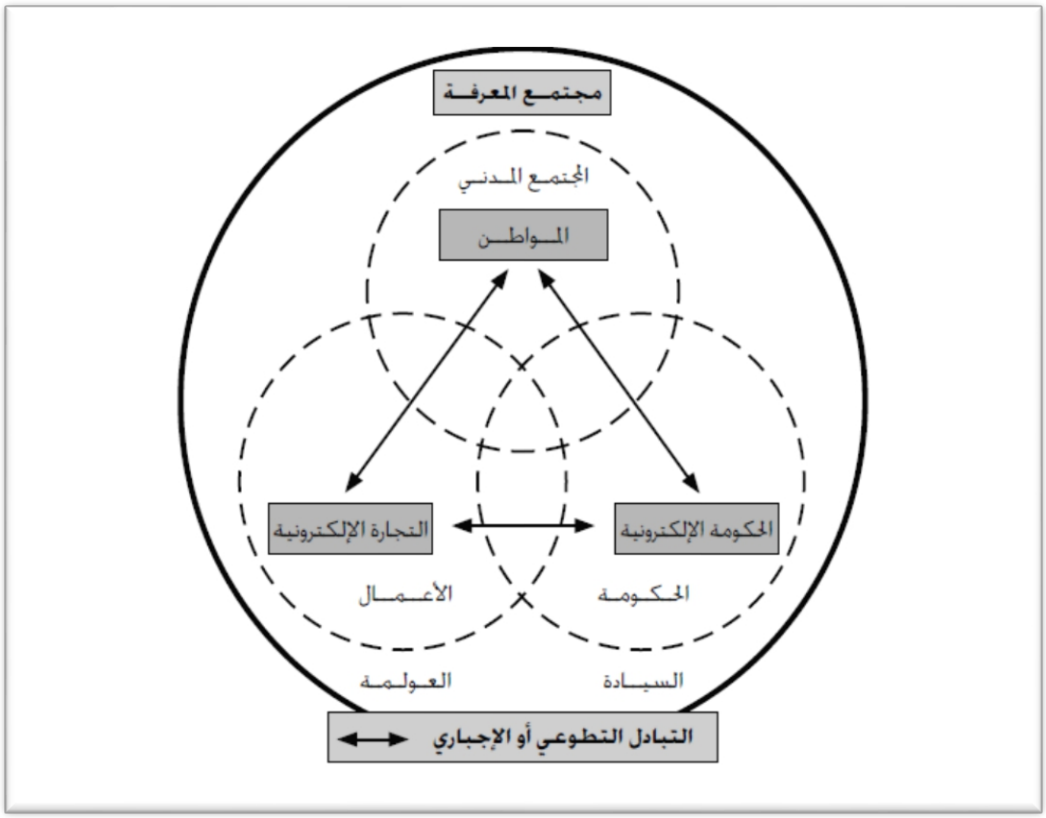
الخدمات الإلكترونية للمواطنين *e-Citizens and e-Services*: لتحقيق الصلات والعلاقات المتبادلة بين الحكومات والمواطنين وتقديم الخدمات الآلية.

المجتمع الالكتروني *e-Society*: لتمكين العلاقات والتفاعلات الخارجية بين الادارت العامة والقطاع الخاص والمجتمع المدني بشكل عام[1].

[1] Hugo Glle Gos c," e-Government: Definitions, Benefits ,Development ,Examples", www.ftaa-alca.org/spcomm/derdoc/eci134e.ppt

وينبغي اعتبار مجالات التطبيق الثلاثة هذه متداخلة و الحكومة الإلكترونية تكون في المنطقة المتداخلة من مجالات التطبيق الثلاثة هذه.

الشكل رقم (1): نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة والاعمال والمواطنين



المصدر: أسامة بن صادق طيب واخرون، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الاصدار 09، الحكومة الالكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، 2006، ص:05.

ثانيا: مبادئ الحكومة الالكترونية

تتجه مبادئ الحكومة الالكترونية الى توفير الخدمات للعميل بسرعة وبجودة وباقل تكلفة تلبية لحاجاته لذا فان مبادئ الحكومة الالكترونية تتلخص اساسا في ارضاء الزبون وجعل الادارة او الحكومة بصفة اشمل صديقة له ويمكن تلخيص اهم المبادئ في النقاط التالية:

1) **تقديم احسن الخدمات للمواطن:** ويتأتى ذلك عن طريق اعادة التفكير الجذري في وظائف وادوار الادراة والمؤسسات الادراية، بحيث يصبح التركيز اكثر على احتياجات المواطن وكيفية تلبيتها بطريقة اكثر فعالية وسرعة، فالادراة الالكترونية تصبح تعمل على وضع

[1] Valentina (Dardha) Ndou, op.cit,p.06

استراتيجية تجمع بين التكامل بين مختلف الادارات والمؤسسات الحكومية وبين تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين.

2) **سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع:** وهو ان تكون تقنيات الحكومة الالكترونية متاحة للجميع في المنازل واماكن العمل والمدارس والمكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الحكومة الالكترونية، كما ان نظام الحكومة الالكترونية يقوم على اساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والادارات الحكومية بسهولة واتمام الاجراءات بسلاسة وبساطة.[1]

3) **التوازن بين شفافية المعلومات و خصوصية المواطن :** توفر مبادرات الحكومة الالكترونية بيئة مفتوحة لتبادل و نشر و توزيع المعلومات، لذا يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية ، ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وانفتاح واحترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الالكترونية.[2]

4) **تخفيض التكاليف:** ان استثمار الحكومة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعدد المنافسين ينتج عنه تقديم خدمات باسعار مخفضة وبمستوى اداء عالي، مما يوفر على الحكومة اموال معتبرة كانت سنتفق لو تم الابقاء على اساليب الادارة التقليدية في تقديم الخدمات.

5) **الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات :** إن الاستثمار في المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الالكترونية وسيكون له عائد سواء في الأجل المتوسط أو البعيد، هذا يعني أن كل ماينفق على مشروع تكنولوجيا المعلومات في ميدان الاتصالات و البنية التحتية للشبكات والبرامج وعتاد الحاسوب ينظر إليه على انه استثمار سيعود بالفائدة على الحكومة على المدى المتوسط والطويل.

ثالثا: تطبيقات الحكومة الالكترونية

تستخدم الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) لإنجاز العديد من العمليات الكترونيا وعلى مدار الساعة مثل:

[1] عمار بوحوش، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون. بيروت : دار الغرب الاسلامي ، 2006، ص.190.

[2] ياسين ،سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية .الرياض : معهد الإدارة العامة ، 2005، ص.191.

1. الخدمات المباشرة للجمهور كاستلام طلبات الرخص والشهادات ودفع الضرائب وتسجيل العقارات.
2. دفع المخالفات المرورية والغرامات والفواتير البريدية والكهرباء.
3. تسهيل عمليات الدفع وتنفيذ المشتريات بالقطاع العام.
4. توفير النماذج الالكترونية واستطلاع الرأي العام بشكل آلي.
5. معلومات الوظائف الشاغرة.
6. توفير البيانات الاحصائية.
7. دعم تقنية المعلومات والاتصالات للأعمال التطوعية ومراكز الأمن والمحاكم.
8. خلق حكومة منفتحة بشكل افضل مثل نشر القوانين واللوائح التنفيذية على الشبكة المعلوماتية.

رابعا: متطلبات الحكومة الالكترونية

ان بناء مشروع الحكومة الالكترونية يحتاج الى تهيئة وتوفير البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمل المشروع كي يكتب له تحقيق النجاح المطلوب والا سيكون مصيره الفشل، لذا وجب توفر مجموعة من المقومات والمتطلبات والتي لا بد من توفرها للانطلاق نحو بناء منظومة الحكومة الالكترونية، وهذه المقومات هي كالتالي:

1) **الارادة السياسية:** يتم تطبيق الحكومة الالكترونية بموجب قرار سياسي يتم بناء عليه اعتماد الميزانيات اللازمة لدعم المشروع، وتحديد الأهداف والأولويات، وعليه فكلما زادت قناعة ودعم الإدارة العليا للمشروع، كلما زاد ذلك في فرص نجاحه.لانه بدون استمرار الدعم السياسي لا يمكن ضمان استمرارية توفر الموارد المالية والتعاون بين المؤسسات وتضافر السياسات والجهود البشرية، وتبرز الحاجة لهذا الدعم خاصة عند ظهور معارضة للمشروع او اعاقته[1].
2) **التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية:** ويتضمن تحديد رؤية واضحة لمشروع الحكومة الالكترونية من خلال الاهداف العليا والاهتمامات العامة للمجتمع نظرا لاختلاف حاجات المجتمعات واولوياتها، لذا فان استعداد الحكومة لمشروع الحكومة الالكترونية يعتمد على نوعية الاهداف والقطاعات التي تختارها كأولويات وكذلك على الموارد المتاحة

[1] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص.28.

والتي تتحدد حسب الميزانيات المالية والقدرات البشرية والبنية التحتية للاتصالات والاطار القانوني.

3) البنية التحتية التكنولوجية: ان نجاح الحكومة الالكترونية يعتمد اعتمادا كليا على ضرورة تهيئة البنية التحتية الاساسية اذ تعتبر هذه الاخيرة النواة الاساسية لانجاح مشروع الحكومة الالكترونية، وتتمثل اساسا في شبكات الاتصال والمعلومات ونظم الاتصال الفعالة لنقل البيانات والمعلومات ويمكن اجمالها في العناصر التالية:

1.3-التجهيزات المادية[1]: وهي كل التجهيزات المتعلقة بالحاسوب الالي وتمثل الحجر الاساس لمشروع الحكومة الالكترونية وتشمل:

1.1.3-تجهيزات الحاسوب الالي: وهي جميع اجهزة الحاسوب الالي Pc والخوادم Servers والاجهزة الملحقة بها من طابعات وماسحات ضوئية Scanners وماكنات تصوير واجهزة حفظ المعلومات Storages وغيرها.

2.1.3-البرامجSoftware: وهي البرمجيات التي تواجه المستخدمين في التعاملات والاجراءات الحكومية مثل برامج التشغيل operating systems والتطبيقات Applications.

2.3-الموارد البشرية: وتشمل العاملين على اجهزة الحاسب الالي من مشغلين ومبرمجين ومهندسين وغيرهم.

3.3-انظمة المعلومات: وهي تضم نظام ادارة قواعد البيانات Data Bases ونظام المعلومات الاداري واجهزة الاتصالات وغيرها.

4.3-شبكات الربط الالكتروني Computer Networks[2]: وهي تعني توصيل مجموعة الحواسيب معا بواسطة سلك او كيبل او عن طريق خطوط الهاتف السلكية او اللاسلكية او عن طريق الاقمار الاصطناعية بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بينها واهم انواع الشبكات هي:

1.4.3-شبكة الانترنت Internet: وهي الشبكة العنكبوتية العالمية وتغطي اجزاء كبيرة من الكرة الارضية وهي متاحة الاستعمال لاي شخص.

[1] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص.24.
[2] صدام الخمايسة، نفس المرجع، ص.26.

2.4.3-شبكة الانترنت Intranet:وهي الشبكة الداخلية لمنظمة او مؤسسة معينة يمكن للموظفين من خلالها الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها فيما بينهم، وهي شبكة مغلقة مقصورة على موظفي المنظمة فقط عكس شبكة الانترنت التي تكون مفتوحة على الكل.

3.4.3-شبكة الاكسترانت Extranet: وتعرف بأنها الشبكة المكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت و تحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت ، مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات و الملفات فيما بينها.

4) **وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة:** تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية التي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات، بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية الجديدة كونها لا تتماشى مع الكثير من القوانين والاجراءات التنظيمية السابقة.

5) **تطوير المنظمات الحكومية:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست بديلا للإدارة الجيدة للمشروع الحكومي؛ فإذا كان الأداء الحكومي غير سليم فلن تفيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إصلاحه أو زيادة الرقابة الداخلية، لذا لابد من دراسة النظام التقليدي أولا، وعلاج مشاكله قبل تحويله إلكترونيًا للاستفادة منه. ويتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية إجراء العديد من التغييرات التنظيمية داخل المنظمات الحكومية، لجعل نظم وأساليب الإدارة أكثر ملاءمة مع النظم الجديدة التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، كتغيير الهياكل التنظيمية والتوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية وزيادة تمكين العاملين. كما يتطلب هذا التحول خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية هذه الإدارة الإلكترونية، لما لها من أثر في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث أن مقاومة العاملين للتغيير التي تعد من أهم المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية[1].

6) **إعداد وتهيئة المواطن:** يجب أن تركز إستراتيجية الحكومة الإلكترونية على إعداد وتهيئة المواطن لفهم واستيعاب مزايا التعامل الإلكتروني من حيث تقليل الوقت والجهد والتكلفة،

[1] د. مطالي ليلى، متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة نماذج وتجارب عالمية وعربية، بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير،جامعة بومرداس، الجزائر ص. 7.

وباعتبار أن المواطن هو مستخدم الخدمة فإنه يتعين على الادارات الحكومية تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة الإلكترونية، الإعلام عن مواقع الخدمات الإلكترونية في وسائل الإعلام المختلفة وشرح كيفية الوصول إليها والمزايا التي تحققها[1].

7) **ضرورة ضمان أمن وسرية المعلومات:** حيث تعتبر مشكلة الأمان في نقل المعلومات من أبرز المخاطر في المعاملات الإلكترونية، بالنظر للجرائم التي تحدث عبر الانترنت؛ فضلا عن ضرورة الحفاظ على خصوصية الافراد وضمان عدم تسرب معلوماتهم الشخصية واستخدامها لاغراض غير قانونية.

خامسا: اقسام الحكومة الالكترونية

1) **الخدمات الالكترونية:** وتشمل جميع الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين والقطاع الخاص، مثل تجديد رخص السياقة واصدار شهادات الميلاد والاشتراك في خدمات الهاتف الحكومية والاستعلام عن حالة الطقس بالاضافة الى الخدمات الصحية، وعادة ما تقوم الحكومة بانشاء بوابة الكترونية موحدة لتسهيل الدخول الى كل الخدمات على اختلافها حيث يتم تنظيمها وتجميعها على شكل باقات خدمية، كما يمكن للحكومة ان تقدم جزءا من الخدمات عبر قنوات اخرى كالهاتف المحمول واكشاك المعلومات العامة او عبر مكاتب معتمدة خاصة بالنسة للمواطنين الذين لا يحسنون التعامل مع وسائل التكنولوجيا.

2) **الديمقراطية الالكترونية:** يتعلق الامر بمشاركة المواطن في الحكم عن طريق عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن اداء الحكومة عبر الانترنت، وعبر منتديات النقاش الالكترونية الهادفة الى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في ابداء ارائهم في السياسات الحكومية، بالاضافة الى انها تتيح امكانية مشاركة المواطنين في الانتخابات عبر انظمة الاقتراع الالكترونية وهي انظمة موثوقة وامنية تسمح للناخب بالانتخاب مرة واحدة فقط دون حدوث تكرار، مما يؤدي الى زيادة نسبة المشاركة وسرعة اصدار النتائج بالاضافة الى المشاركة الديمقراطية حيث يتم من خلالها عمل استطلاع

[1] د. مطالي ليلى ، مرجع سابق، ص.8.

لرأي الشعب الكترونيا حول قضايا خلافية تهم الوطن والمواطن والعمل على نشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها من اجل اخذ راي المواطنين فيها[1].

3) **التجارة الالكترونية:** ويقصد بها كل ما يتصل بعمليات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات من خلال استخدام شبكة الانترنت، ويشمل ذلك عمليات توزيع وتسليم السلع ومتابعة الاجراءات وسداد الالتزامات ودفعها وابرام العقود وعقد الصفقات....الخ[2] وتاخذ التجارة الالكترونية عدة اشكال كالتجارة بين شركة وشركة Business to Business (B2B) او بين شركة ومستهلك Business to Customer (B2C) او بين شركة وحكومة Business to Government (B2G) كما تستعمل التجارة الالكترونية عدة وسائل للدفع والسداد كبطاقات الدفع الالكترونية وبطاقات الائتمان والبطاقات الذكية.

4) **الادارة الالكترونية:** عرفت الإدارة الالكترونية بأنها "انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملتهم ، مع ما يرافق ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات3.وتعتبر الادارة الالكترونية العمود الفقري للحكومة الالكترونية حيث يحتاج هذا الشكل الجديد من الادارة الى صقل مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الالكترونية، وتدريبهم من اجل قيادة عملية التغيير، وقد اتبعت بعض الدول منهجيات محددة للارتقاء باداريها من مهارات الادارة الكلاسيكية الى مهارات الادارة الالكترونية.

المطلب الثاني: مراحل وفوائد تطبيق الحكومة الالكترونية

سنحاول في هذا المطلب التطرق الى مختلف المراحل التي يمر بها تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية هذا اولا وثانيا نتطرق الى الفوائد التي تجنيها الحكومة والمؤسسات الاعمال والمواطنين من تطبيق الحكومة الالكترونية.

اولا: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية: هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية، وطبقا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الالكترونية والتي تعتبر تطويرا للحكومة التقليدية:

---

[1] صدام الخمايسة، نفس المرجع، ص.68.

[2] خيري مصطفى كتانه، التجارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، الطبعة الاولى،2009،ص.51.

[3] علي ، حسن باكير ، "المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية "، مجلة آراء حول الخليج ، الامارات العربية المتحدة ، العدد 23 ، مركز الخليج للأبحاث ، 2006 ، متاح في : http// alibakeer.maktooblog.com/85589%D8، تاريخ الاطلاع 2017/04/30 .

1) **مرحلة الفهرسة:** تعتبر المرحلة الأولى لتطبيق الحكومة الالكترونية، حيث تركز الجهود الأولية على ان يكون للحكومة وجود على الإنترنت حيث تقوم الحكومة بتوفير معلومات عامة ومختلفة عن مختلف المصالح الحكومية، الا انه احيانا تكون هذه المعلومات محدودة جدا لانه ليس للحكومة الكثير من الخبرة في مجال الإنترنت، وبالتالي فهي تفضل تقليل المخاطر عن طريق القيام بمشروع صغير اين يتم وضع بعض المعلومات الحكومية على الموقع وغالبا وكنتيجة لضغط المواطنين تبدأ الحكومات في إنشاء صفحات أو بوابات يتم فيه تنظيم الوثائق الإلكترونية المتناثرة بحيث يمكن للمواطنين البحث عن المعلومات ذات الصلة بالحكومة وعرض المعلومات التفصيلية ذات الصلة وتحميل النماذج الضرورية، كما يعتبر الامر مفيدا ايضا من جانب الحكومة لأنه يقلل من استهلاك وقت الموظفين الحكوميين في الإجابة على الأسئلة الأساسية حول الخدمات والإجراءات الحكومية، ويزيد من راحة المواطنين كما يقلل من عبء العمل على موظفي الخطوط الأمامية. وسميت هذه المرحلة الأولى بالفهرسة لأن الجهود تركز على فهرسة المعلومات الحكومية وعرضها على شبكة الإنترنت[1].

2) **مرحلة التبادل:** مع تطور المواقع الحكومية يدرك المسؤولون وكذا المواطنون قيمة الإنترنت كقناة خدمة أخرى للمواطنين ويرغبون في استغلالها اكثر، كما يطالب المواطنون بالوفاء بالمتطلبات الحكومية على الانترنت بدلا من الاضطرار إلى الذهاب إلى مكان معين لاستخراج الوثائق الادارية. وتوفر المعاملات الإلكترونية أملا أفضل لتحسين الكفاءة لكل من العميل والوكالة بدلا من مجرد "فهرسة المعلومات". وبالإضافة إلى ذلك، توفر هذه القدرات الفرصة لعملية ديمقراطية أوسع من خلال إجراء محادثات تفاعلية مع مختلف الهيئات الحكومية.

وليس هناك ادنى شك في أن الحكومة الإلكترونية التي تعمل بكامل طاقتها ستجعل تقديم الخدمات أكثر كفاءة وستوفر الكثير من الوقت والجهد والمال لكل من الحكومة والمواطن. ان هذه المرحلة الثانية هي بداية الحكومة الإلكترونية ككيان ثوري يغير طريقة تفاعل الناس مع حكومتهم كما تمكن هذه المرحلة المواطنين من التعامل مع حكوماتهم على الانترنت في

[1] Karen Layne, Jungwoo Lee, Developing fully functional E-government: A four stage model, Government Information Quarterly 18 (2001) 122–136, p.127.

أي وقت، وتوفر الكثير من الساعات التي يستغرقها اتمام الوثائق وكذا الانتقال إلى المكاتب الحكومية بالاضافة الى الوقت الذي يتطلبه الانتظار في الطوابير. ان عمليات تسجيل المركبات أو دفع الضرائب للدولة على الانترنت ليست سوى بداية هذه الخدمات القائمة على المعاملة.

في هذه المرحلة، يمكن خدمة المواطنين على الانترنت من قبل الحكومة الإلكترونية حيث تعتبر الحكومة على الجانب الاخر من الخط كمستجيب نشط اي ان الاتصال يكون في اتجاهين، فالمواطنون يتعاملون مع الحكومة على الخط من خلال ملء النماذج والحكومة تستجيب من خلال تقديم التأكيدات والإيصالات وما إلى ذلك. الأهم من ذلك ان ينتقل المواطنون من دور سلبي إلى دور ايجابي و نشط من خلال ليس فقط إجراء المعاملات على الخط، ولكن أيضا المشاركة عن طريق المنتديات على الخط التي تسمح للمواطنين بالتحدث مباشرة إلى المسؤولين الحكوميين أو القيام بدور نشط في جلسات الاستماع العامة[1].

3) **التكامل الرأسي:** وفي هذه المرحلة يتجه التركيز نحو تحويل الخدمات الحكومية بدلا من أتمتة العمليات القائمة ورقمنتها، فمشروع الحكومة الكترونية ليس مجرد مسألة وضع الخدمات الحكومية على الانترنت، بل ما ينبغي أن يحدث هو احداث تغييرات دائمة في العمليات الحكومية نفسها وربما مفهوم الحكومة نفسها. ومثلما تعيد التجارة الإلكترونية تعريف الأعمال التجارية الخاصة والمجتمع من حيث العمليات والمنتجات، فينبغي كذلك أن تصاحب مبادرة الحكومة الإلكترونية إعادة تصور الخدمة الحكومية نفسها. وعلى المدى الطويل، لن تتحقق الفائدة الكاملة للحكومة الإلكترونية إلا عندما تصاحب التغييرات التنظيمية التغييرات التكنولوجية.

بعد أن تصبح خدمات المعاملات عبر الإنترنت متوفرة وناضجة، تاتي مرحلة التكامل الراسي وهي تعني عملية ربط الحكومات المحلية والاقليمية مع الحكومة المركزية في مختلف المهام والخدمات، حيث يتم دمج مختلف الأنظمة المتناثرة على المستوى العمودي للخدمات الحكومية. فكثيرا ما تحتفظ الادارات الحكومية بقواعد بيانات منفصلة غير متصلة بوحدات حكومية أخرى على نفس المستوى أو مع ادارات مماثلة على المستوى المحلي أو الاتحادي.

[1] Karen Layne, Jungwoo Lee, op.cit,P.128.

ومن المتوقع أن يحدث التكامل الافقي بين الوظائف المتماثلة في مختلف مستويات الادارات الحكومية (مركزية ،جهوية، محلية). فالعديد من الادارات تتفاعل بشكل أوثق مع نظيراتها على المستوى المركزي او المحلي مقارنة بالادارات الأخرى في نفس المستوى الحكومي.

وبناء على ذلك، يتوقع أن ترتبط النظم النظيرة المركزية والولائية والمحلية في المرحلة الثالثة أو على الأقل تتصل ببعضها البعض. لذا فانه من المفترض انه إذا أجرى مواطن معاملة مع ادارة حكومية معينة، فسيتم نشر معلومات المعاملات إلى الادارات النظيرة المحلية والمركزية وكمثال على ذلك فانه يمكن لمواطن طلب رخصة عمل من حكومة محلية، فتسري المعلومات الخاصة به من الحكومة المحلية إلى الإدارة الإقليمية ثم الحكومة المركزية حتي يحصل على رقم ترخيص عمل. ان هذه المستويات المختلفة من الأنظمة متصلة وتتواصل مع بعضها البعض بحيث يمكن تبادل نتائج المعاملات من نظام واحد الى آخر.

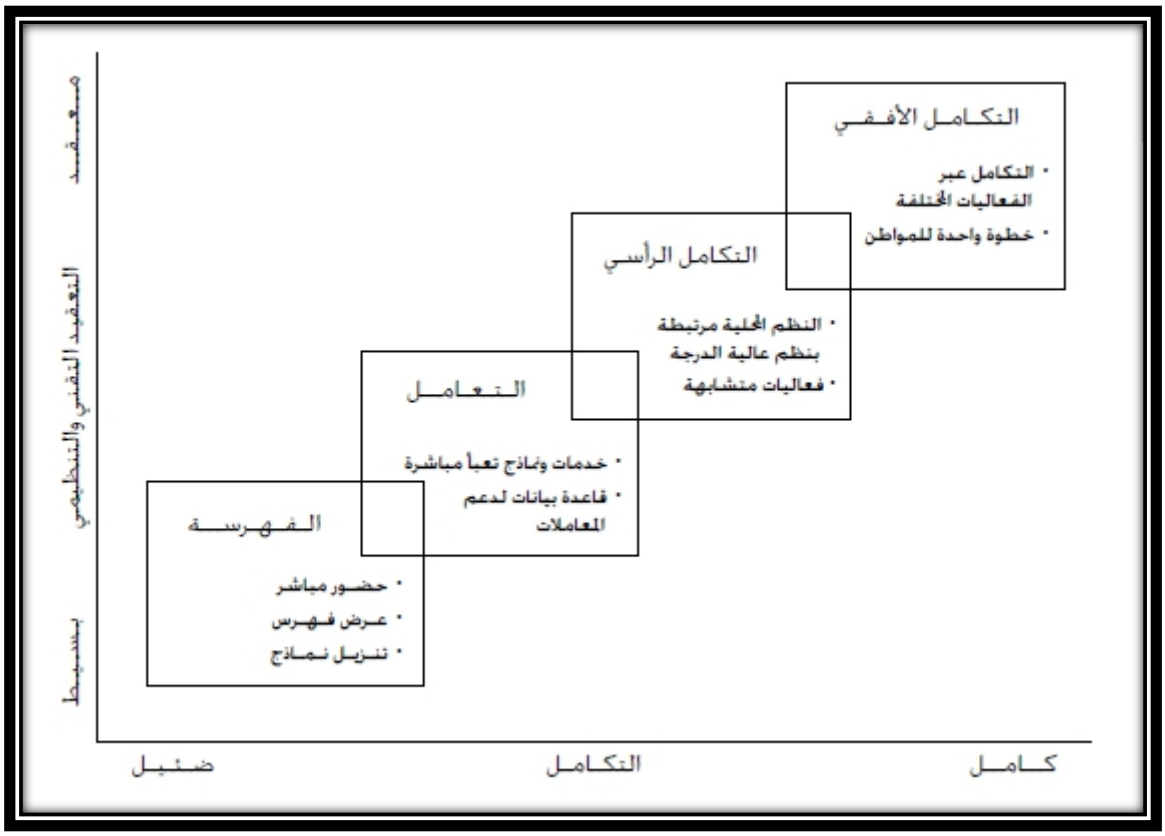
4) **التكامل الافقي:** إن الإمكانيات الكاملة لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المواطن، لا يمكن أن تتحقق كاملة إلا من خلال دمج الخدمات الحكومية أفقيا فعادة ما يحتاج المواطنون الذين يطلبون مساعدة الحكومة إلى أكثر من خدمة واحدة.فعلى سبيل المثال يحتاج الأشخاص طالبي السكنات مثلا بالاضافة الى السكن طبعا إلى خدمات حكومية فيما يخص التعليم والرعاية الطبية والنظافة وتهيئة المحيط وما إلى ذلك. وللتغلب على هذه المشكلة توفر بعض الادارات المحلية محطات خدمات حيث يمكن للمشردين على سبيل المثال، الحصول على معلومات عن الوظائف والحصول على المساعدة الطبية وما إلى ذلك، فالحكومة الالكترونية تواصل العمل وبذل الجهد من اجل ايصال الخدمات إلى الناس الذين هم في أشد الحاجة إليها ويؤدي التكامل الأفقي في هذه المرحلة إلى تحسين هذه الجهود إلى حد كبير[1].

كما تتواصل قواعد البيانات في مختلف المجالات الوظيفية مع بعضها البعض وتتقاسم المعلومات على نحو مثالي، بحيث تنتشر المعلومات التي تحصل عليها الادارة الحكومية الواحدة الى جميع الوظائف والادارات الحكومية ذات الصلة فعلى سبيل المثال، عندما يقدم المواطن طلبا للحصول على رخصة قيادة بعد الانتقال إلى مدينة أخرى، فانه يمكن نشر سجل الإقامة الأساسي إلى مختلف فروع الخدمات الوظيفية للحكومة مثل إدارة الضمان

[1] Karen Layne, Jungwoo Lee, op.cit,P.129.

الاجتماعي وإدارة الانتخابات المحلية وبالتالي تحول ملفات المعني اليا الى الادارات المحلية المعنية للمدينة التي انتقل اليها.

الشكل رقم (2): ابعاد ومراحل تطوير الحكومة الالكترونية



المصدر:أسامة بن صادق طيب،,اخرون، نحو مجتمع المعرفة، مرجع سابق، ص:80.

ثانيا: فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية

تتيح الحكومة الالكترونية الكثير من الفوائد من اهمها:

1) الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة بالحكومة الالكترونية وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت لتصرف اثناء العمل بالحكومة التقليدية.
- ذهاب السلعة او الخدمة الى العميل وليس العكس.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص ، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الالكترونية.
- اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات ، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الالكترونية وامن المعلومات.

- توحيد الجهود بدلاً من تشتيتها والحد من تعدد وازدواجية الاجراءات في الحكومة التقليدية حيث يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة الكترونية واحدة.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات[1].

2) الفوائد الادارية

- تكريس مفهوم الادارة الالكترونية (E-administration) وتنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي .
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الادارة في الحكومة الالكترونية تكون اكثر شفافية في التعامل واكثر وضوحاً وتلغى الواسطة والمحسوبية والمجاملة.
- الحكومة الالكترونية تختصر الهرم الاداري التسلسلي الطويل الذي عادةً ما يتبع في الحكومة التقليدية وتساهم في الاسراع في تنفيذ الاجراءات الادارية واختصارها.
- الحكومة الالكترونية تخلق قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن الحكومة التقليدية.
- تركيس مفاهيم ادارية جديدة مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

3) الفوائد الاجتماعية

- تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الالكترونية وبالتالي ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني وغيره
- تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية.

المطلب الثالث: المعوقات التي تواجه بناء الحكومة الالكترونية

ان تشعب وتعقد مشروع الحكومة الالكترونية يستدعي وجود مجموعة من المعوقات والتحديات والحواجز أمام تنفيذه وإدارته خاصة في الدول النامية، وسنعرض في هذا المطلب بإيجاز الى أهم التحديات والمعوقات المشتركة على النحو التالي:

[1] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص 33.

1) **ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات:** يواجه تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية بعض الصعوبات التكنولوجية مثل الافتقار إلى بنية أساسية للاتصالات والمعلومات متوافقة بين الإدارات والوكالات، فالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل أحد التحديات الرئيسية التي تواجه الحكومة الإلكترونية فتوفير مختلف تجهيزات الحاسب الالي والتجهيزات البرمجية والربط الشبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة مطلوب لتمكين التبادل المناسب للمعلومات وفتح قنوات جديدة للاتصال وتقديم الخدمات الحكومية، وهذا التحدي يظهر جليا في الدول النامية المفتقرة الى هذا النوع من التكنولوجيا والمعتمدة كليا على ما تستورده من الدول الصناعية، فنجاح تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية يتوقف على كيفية تنظيم قدرات مختلف الهياكل الأساسية للاعلام والاتصال وكيفية صيانتها ومراقبتها بشكل دوري ومتكامل[1].

2) **الافتقار إلى الموظفين المؤهلين والتدريب:** من التحديات الرئيسية الأخرى التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية نقص المهارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذه مشكلة خاصة بالبلدان النامية اين كان الافتقار المستمر للموظفين المؤهلين والتدريب غير الكافي للموارد البشرية يعتبران كمشكلة لسنوات ويعد توافر المهارات المناسبة أمرا أساسيا لنجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية. تتطلب الحكومة الإلكترونية قدرات بشرية وتكنولوجية وتجارية وإدارية، مهارات تقنية لتنفيذ وصيانة وتصميم وتركيب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلا عن المهارات اللازمة لاستخدام وإدارة العمليات والوظائف والعملاء عبر الإنترنت. اما بالنسبة لتنمية وتطوير رأس المال البشري فهناك حاجة إلى مبادرات إدارة المعرفة بهدف التركيز على تدريب الموظفين من أجل خلق وتطوير المهارات الأساسية للاستخدام الحكومي كما يشكل التدريب المستمر للموظفين اهمية بالغة نظرا للتغييرات المستمرة وظهور التكنولوجيات والممارسات الجديدة.

3) **الامية الالكترونية والفجوة الرقمية:** لقد أصبحت القدرة على استخدام الحواسيب والإنترنت عاملا حاسما من عوامل النجاح في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وقد يؤدي الافتقار إلى هكذا مهارات إلى التهميش أو حتى الإقصاء الاجتماعي، كما تشير الفجوة الرقمية إلى الفجوة في الفرص بين أولئك الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت وأولئك الذين لا يستطيعون

[1] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص 33

الوصول إليها وبالتالي فلن يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات عبر الإنترنت، فالمواطنون في وقتنا الحالي لا يتمتعون جميعهم بإمكانية الوصول المتساوي إلى الحواسيب والإنترنت، سواء بسبب نقص الموارد المالية أو المهارات اللازمة أو لأسباب أخرى، والواقع أن الإلمام بالحاسوب مطلوب لكي يتمكن الناس من الاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

بالمقابل يتوجب على الحكومة تدريب موظفيها ومواطنيها على المهارات الأساسية للتعامل مع الكمبيوتر والإنترنت من أجل السماح لهم بالمشاركة في تطبيقات تطوير الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى ذلك جعل الكمبيوتر متاحا في الأماكن العامة، مثل محلات البقالة ومكاتب البريد والمكتبات ومراكز التسوق قد يساعد في سد الفجوة بين الأسر التي لديها إمكانية الوصول إلى الإنترنت وخدمات البيانات وتلك التي ليس لديها نفس الامكانيات. والواقع أن هذا النقص في إمكانية الوصول الى التكنولوجيا بين المواطنين الضعفاء أو ذوي الدخل المنخفض يمنعهم من الاستفادة من الخدمات المقدمة لهم على وجه التحديد. كماوجدت دراسة للأمم المتحدة سنة 2008 أن زيادة الفجوة الرقمية في البلدان النامية تزيد من تكلفة الحواجز التقنية في إطلاق خدمات الحكومة الإلكترونية واستدامتها.[1]

4) **الخصوصية والامن:** تشكل الخصوصية والأمن عقبات حاسمة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية خاصة من وجهة نظر المواطنين، فالخصوصية تعني ضمان مستوى مناسب من الحماية فيما يتعلق بالمعلومات المتعلقة بالفرد. ويقع على عاتق الحكومة الالتزام بضمان حقوق المواطنين فيما يتعلق بالخصوصية ومعالجة وجمع البيانات الشخصية لأغراض مشروعة فقط. ومن اهم ما يقلق المواطن بالنسبة لموضوع الامن عمليات تتبع مواقع الويب وتبادل المعلومات والكشف عن المعلومات الخاصة بالافراد أو إساءة استعمالها، وهناك أيضا قلق من أن الحكومة الإلكترونية نفسها تستخدم لرصد المواطنين وغزو خصوصياتهم. ومن هنا تظهر الحاجة إلى الاستجابة بشكل فعال لقضايا الخصوصية في الشبكات من أجل زيادة ثقة المواطنين في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، فكسب ثقة المواطنين في مسالة الخصوصية والتعامل الدقيق والحذر مع البيانات والمعلومات

[1] Mohammed Alshehri and Steve Drew, E-Government Fundamentals, School of ICT, Griffith University Brisbane, Australia, P.40

الشخصية للافراد والتي هي مشتركة بين الادارات الحكومية أمر ضروري لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

ومن جهة اخرى فإن أمن نظام المعلومات يعني حماية المعلومات والنظم من الكشف والافشاء العرضي أو المتعمد من قبل جهات ليست مخولة ومصرحة بالدخول لقاعدة البيانات، وهو يشير إلى حماية بنية المعلومات بما في ذلك الشبكات والأجهزة والبرمجيات والتحكم في الوصول إلى المعلومات نفسها، وعلاوة على ذلك فإن أمن المعلومات الذي يشار إليه ايضا باسم أمن الحاسوب، يمثل تحديا هاما للحكومة الإلكترونية لأنه عنصر حيوي في علاقة الثقة بين المواطنين والحكومة. وبالتالي فإن السياسات والمعايير الامنية التي تتخذها الحكومة والتي تعمل على تلبية توقعات المواطنين وتبديد مخاوفهم ازاء مشكلة الامن المعلوماتي هي خطوة مهمة نحو تعزيز الثقة المتبادلة بين المواطنين والحكومة. ويمكن تصنيف الأمن إلى عنصرين: أمن الشبكات وأمن الوثائق، وينبغي أن يتضمن الامن المعلوماتي حماية وصيانة البنية التحتية الإلكترونية عن طريق ما يسمى بجدران الحماية **Firewalls** وكذا التحديد الدقيق للاشخاص الذين لديهم إمكانية الوصول إلى البيانات، هذا فضلا عن استخدام تكنولوجيا الأمن بما في ذلك التوقيعات الرقمية والتشفير لحماية هوية المستخدمين وكلمات السر وأرقام بطاقات الائتمان وأرقام الحسابات المصرفية وغيرها من البيانات التي يتم نقلها عبر الإنترنت وتخزينها إلكترونيا، الشيء الذي يعتبر أمرا ضروريا لتحقيق الأهداف الأمنية في التطبيقات الحكومية الالكترونية كما يحتاج الامر كذلك الى اعلام المواطنين بأهمية التدابير الأمنية واخذ الحيطة والحذر خاصة بمناسبة استعمالهم لكلمات السر الخاصة بهم او ادخال ارقام بطاقاتهم الائتمانية وهذا لضمان حمايتهم الخاصة.

5) **المعوقات القانونية:** يتطلب تنفيذ مبادئ ومهام الحكومة الإلكترونية مجموعة من القواعد والسياسات والقوانين والتغييرات الحكومية الجديدة لمعالجة الأنشطة الإلكترونية بما في ذلك الأرشفة الإلكترونية والتوقيعات الإلكترونية ونقل المعلومات وحماية البيانات وجرائم الحاسوب وحقوق الملكية الفكرية وقضايا حق المؤلف. ان التعامل مع الحكومة الإلكترونية يعني توقيع عقود أو اتفاقيات رقمية والتي يجب حمايتها والاعتراف بها بموجب قوانين الدولة، والتي تحمي وتأمن هذه الأنواع من الأنشطة أو العمليات. ان العديد من البلدان لا تتوفر بعد على

قوانين تنظم الأعمال الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية، مما يستلزم وضع تدابير للحماية والإصلاحات القانونية لضمان اضفاء الشرعية على أمور عدة من بينها الخصوصية والأمن والاعتراف القانوني بالمعاملات الإلكترونية والوثائق والتوقيعات الإلكترونية واصباغ الصفة القانونية عليها وقد يتعين اعتماد إصلاحات قانونية قبل الشروع في تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، فالقوانين والأنظمة التنظيمية القديمة والسلطات المتداخلة والمتضاربة يمكن أن تؤدي إلى تعقيد أوحتى إبطال المشروع تماما.

6) **مقاومة التغيير**: ان اقامة مشروع الحكومة الالكترونية يترافق مع القيام بالعديد من التغييرات على صعيد المؤسسات والادارات واعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يتطلب تغييرات تمس القيادات الادارية والمراكز الوظيفية، كل هذا من شأنه ان يسبب نوع من مقاومة التغيير في اوساط الموظفين العمومين خاصة في ظل الصفات التي يتسم بها الكثير من مصالح القطاع العمومي والمتمثلة في البيروقراطية والخمول والخوف من التحديث والتطوير ومحاربتهما، ولاجل التغلب على مقاومة التغيير يجب القيام بالتغييرات بطريقة جزئية وتدريجية دون الاضرار بشكل كبير بمصالح العاملين موازاة مع القيام بحملات وبرامج التوعية اللازمة والضرورية لموظفي الحكومة الالكترونية مع تدريبهم على استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة وتحفيزهم واعادة تاهيلهم للايفاء بمتطلبات الحكومة الالكترونية[1].

7) **غياب الشراكة والتعاون بين مختلف المؤسسات:** يعد التنسيق والتعاون على المستويات المحلية والإقليمية والوطنية للحكومة ، وكذلك بين المؤسسات العامة والخاصة، عنصرين هامين في عملية تطوير الحكومة الإلكترونية. بيد انهما ليسا عاملين سهلا التحقيق، وكثيرا ما تظهر المؤسسات الحكومية مقاومة كبيرة للنظم المفتوحة والشفافة لأنها تحاول الحفاظ على سلطتها وقوتها ومركزها الهرمي.

كما تجدر الاشارة الى ان المواطنين لا يثقون كثيرا بحكوماتهم، ولا سيما عندما يكون هناك تاريخ من الديكتاتورية أو عدم الاستقرار السياسي أو الفساد على نطاق واسع. ولضمان أن يكون الجمهور وأصحاب المصلحة شركاء في جهود الحكومة الالكترونية من المهم محاولة بناء الثقة بين المواطنين والحكومة، وهناك حاجة أيضا إلى التعاون بين القطاعين الخاص والعام، من أجل توفير الموارد والمهارات والقدرات التي قد تفتقر اليها الحكومة. كما ينبغي

[1] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص.96.

أن تضطلع الحكومة بدور الميسر والمشجع للقطاع الخاص على المشاركة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية وتطويره.

المطلب الرابع: الاثار السلبية للحكومة الالكترونية

على الرغم من المزايا العديدة التي يقدمها مشروع الحكومة الالكترونية إلا أنه لا يخلو من بعض السلبيات والمساوئ حاله كحال اي عمل اخر له ايجابياته وسلبياته ويمكن ان نجملها في التالي:

1) **الكلفة العالية لبناء مشروع الحكومة الالكترونية:** ان نظام الحكومة الإلكترونية الفعال يتطلب من جميع المواطنين أو على الأقل الأغلبية العظمى الوصول إلى الإنترنت ولذلك فإن الأجهزة التي تدعم الإنترنت والبنية التحتية للاتصال ضرورية للاتصال بالمواقع الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، تحتاج وكالات القطاع العام إلى خوادم متقدمة وأنظمة أمنية للتعامل مع الكميات الهائلة من المعلومات والتهديدات الإلكترونية المعقدة. وتشكل جميع هذه المتطلبات استثمارا باهظ التكلفة، وهو ما يتجاوز امكانيات الكثير من الدول خاصة النامية منها ناهيك عن التكاليف التكنولوجية والتي تشمل تكاليف تطوير الهياكل الأساسية وتشغيلها وصيانتها الدائمة وتكاليف التدريب والتطوير[1].
2) **ارتفاع البطالة:** ان الاعتماد على الاجهزة الالكترونية في تقديم الخدمات الحكومية يؤدي الى عدم الحاجة الى تواصل مباشر بين اصحاب المصالح والمواطنين من جهة والموظفين الحكوميين من جهة اخرى، وهذا يؤدي بدوره الى الاستغناء عن خدمات الكثير من الموظفين مما يؤثر على سوق العمالة ويؤدي الى تفاقم مشكل البطالة، والتحدي الحقيقي الذي يظهر هنا خصوصا في الدول العربية هو عدم قدرة القطاع الخاص على امتصاص هذا الفائض نظرا لضعف هذا الاخير من جهة ومن جهة اخرى نظرا لنوعية فائض العمالة الحكومية هذه والتي غالبا ما تظهر عم القابلية للتاهيل نتيجة ما تمرست عليه من عادات عمل سيئة لسنوات عدة في القطاع العام وكذا نتيجة حرمانها من فرص التدريب الحقيقية او على الاقل ضحالة هذا التدريب الشيئ الذي جعلها غير كفؤة ولا تستجيب لمتطلبات العمل الحقيقية لسوق العمل الحالي في عالم اصبح يمتاز بالتنافسية الشديدة والبقاء فيه للاقوى.

[1] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص.97.

3) **عدم المساواة في الوصول العام إلى الإنترنت:** أظهرت الدراسات أن هناك الكثير من المواطنين لا يستفيدون من الخدمات الحكومية الالكترونية بسبب عدة عوامل مثل عدم القدرة على الوصول إلى تكنولوجيا الإنترنت او عدم التوفر على أجهزة الكمبيوتر بالاضافة الى عوامل اخرى متعلقة بالامية التكنولوجية او المعلوماتية والتي نقصد بها عدم القدرة على استخدام الكمبيوتر او الانترنت نتيجة الجهل بها. فهناك فئة كبيرة من المستخدمين الأميين (لا يعرفون القراءة والكتابة) خاصة في دول العالم الثالث والذين يحتاجون دائما إلى المساعدة في هذا المجال ومن الأمثلة على ذلك كبار السن فهم غالبا لا يحصلون على الكثير من التعليم وبالتالي يتعين عليهم التوجه إلى موظف خدمة العمال للحصول على المساعدة ويصطلح على التفاوت في المعرفة والاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالفجوة الرقمية او التكنولوجية ***Digital Divide*** والتي كما يمكن ان تكون بين الدول المختلفة تكون ايضا بين مختلف شرائح المجتمع في البلد الواحد بين الذين بمقدورهم استخدام الإنترنت بسبب امتلاكهم المهارة اللازمة والقدرة المادية وبين الذين لا يستطيعون استخدام الإنترنت او بقية وسائل الاتصالات الحديثة وتقنية المعلومات.هذا بالاضافة الى الرسوم العالية للاتصال بالإنترنت حيث يعتبر التزود بخط انترت أبعد من متناول المواطنين العاديين في العديد من البلدان خاصة في أفريقيا. حيث تؤكد الاحصائيات ان واحد من 40 شخصا لديهم خط ثابت، وواحد من 130 شخص لديه جهاز كمبيوتر وواحد من 160 شخص يستخدم الإنترنت[1].

4) **السرية والامن المعلوماتي:** ان مشروع الحكومة الالكترونية يقتضي وجود قواعد البيانات والمعلومات وارتباطها ببعضها البعض على شبكة الانترنت والتي تحوي اسماء الافراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية والصحية بالاضافة الى بيانات الشركات ومؤسسات الاعمال ومختلف الادارات. ان هذا الكم الهائل من المعلومات المتداولة في فضاء مفتوح كالانترنت يجعلها عرضة للعديد من أنواع الهجوم تحت دوافع مختلفة، ومن الممكن أن تتم مهاجمة أنظمة الحكومة الإلكترونية من داخلها وعبر أحد الموظفين الغاضبين أو من الخارج عبر مجموعات الهاكرز أو أجهزة الاستخبارات في بلدان عدوة وصولاً إلى المؤسسات التجارية الساعية إلى الحصول على معلومات تجارية تنافسية مما يشكل تهديدا

[1] Patrick Ngulube, The Nature and Accessibility of E-Government in Sub Saharan Africa, IRIE International Review of Information Ethics Vol.7 (09/2007) available on: http://www.i-r-i-e.net/inhalt/007/16-ngulube.pdf

فعليا على الامن القومي والاستراتيجي للدولة لاسيما اذا وصل الامر الى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية والمؤسسات والادارات من طرف اجهزة الاستخبارات دولة ما والعمل على بيعها او تسريبها لجهات معادية للدولة.

5) **فقدان الخصوصية:** تجمع الحكومات كميات هائلة من المعلومات الشخصية عن المواطنين من خلال معاملاتهم اليومية؛ وبنمو خدمات الحكومة الإلكترونية تتضخم قواعد البيانات والمعلومات في الحجم والتفصيل حول الافراد والشركات كاسمائهم وعناوينهم ووظائفهم وارقام حساباتهم البنكية وارصدتهم وحالتهم الاجتماعية والصحية؛ ما يشكل تهديدا حقيقيا للخصوصية ويؤدي الى نوع من الرقابة المفرطة للحكومة نتيجة زيادة قدرتها على رصد ومتابعة حركة الافراد والمؤسسات ولهذا فإن حماية خصوصيات المعلومات المخزنة في قواعد البيانات عن المواطن مع الحفاظ على الفاعلية في استخدامها في قضاء مصالحه قضية بالغة الأهمية يجب معالجتها قبل ان يطلب من المواطنين أن يولوا الثقة بالدوائر الحكومية وتزويدهم بمعلومات حساسة شخصية ومالية وطبية كي يتمكنوا من استخدام نظام الحكومة الإلكترونية القائم على الاستفادة من الإنترنت .فالواجب يحتم على خدمات الحكومة المباشرة الالتزام بأفضل الممارسات لحماية الخصوصية؛ ولهذا يجب معالجة قضية الخصوصية في مرحلة التخطيط والتصميم للحكومةالإلكترونية، إذ أن من الصعب إقحام سبل حماية الخصوصية عقب بناء نظام الحكومة الإلكترونية.[1]

6) **زيادة التبعية للخارج:** بما ان الدول النامية والعربية خاصة ليست رائدة في مجال تقنية المعلومات والتكنولوجية الرقمية فهي تعتبر مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا الغربية مما يساهم في زيادة تبعيتها للدول الصناعية وهذا ما يشكل انعكاسا خطيرا على المجال الامني للحكومة الالكترومية ويمكن ان يشكل تهديدا للامن الوطني والقومي اذا تعلق الامر بتجسس لاهداف عسكرية او سياسية او اقتصادية.[2]

[1] أسامة بن صادق طيب واخرون، نحو مجتمع المعرفة، مرجع سابق، ص.50.

[2] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص.93.

المبحث الثاني: الرشاد الاداري

لقد اتضحت الحاجة إلى أهمية ترشيد العمل الإداري ، بسب المسؤوليات الجديدة الملقاة على عاتق الجهاز الحكومي، وازدياد الإمكانيات المادية والبشرية، ولذلك قام العديد من المفكرين ورجال الإدارة، بالبحث عن أفضل السبل لترشيد العمل الإداري، ورفع كفاءة العنصر البشري في الجهاز الحكومي والمؤسسات العمومية ومن ثم تمثل الادارة العامة الرشيدة وفق منطق تقريب الإدارة من المواطن الاستقبال اللائق بالمواطن، التكفل بكل التظلمات التي يرفعها المواطن المرتفق ، إجابة المواطن في أجل محدد، إرشاد المواطن بالإجراءات والمسالك الإدارية المحددة، إضافة إلى تسيير المؤسسات والمصالح الإدارية من طرف عمال أكفاء كما ينظر للادارة العمومية في ظل الحكم الراشد على أنها مفهوم يكرس مشاركة المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني في الشأن العام، وفي وضع القرارات الخاصة بالقضايا التي تعنيهم وتحقيق الشفافية ، التي تجسد حق المواطن في الوصول إلى المعلومات ، والأخبار الصحيحة ، والقدرة على الاطلاع على الموازنات، ومراقبة مسار تنفيذ المشاريع، والبرامج، والخدمات ذات العلاقة بالشأن العام.

ان التطور الذي حدث في تقنية المعلومات فرض على الادارات العمومية أن تستفيد من هذه التقنيات، في تقديمها للخدمات العامة، الأمر الذي أدى إلى تحديثها سواء من ناحية الأطر القانونية، أو البنية التنظيمية، أو أساليب وإجراءات عملها، ناهيك عن أهمية رفع معارف، ومهارات للعاملين، حيث أدت كل هذه التطورات إلى ضرورة إيجاد مؤسسات عامة، تتماشى ومفهوم الحكم الراشد، والتي يعبر عنها بالإدارة العامة الرشيدة.

المطلب الاول: مفهوم الرشاد الاداري

ان مفهوم الرشاد او الرشد كمصطلح لغوي يدور حول إضفاء صفة الحكمة والعقلانية في السلوك والتصرف، والرشد في اللغة إصابة وجه الأمر والطريق. وجاء الحديث عن الرشد في القرآن تسعة عشر مرة، في بعضها جاء بضم الراء وسكون الشين﴿رُشْد﴾ كقوله تعالى ﴿لاَ إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنْ الغَيِّ﴾[1] وقوله تعالى ﴿فَإِنْ آنَسْتُمْ مِنْهُمْ رُشْدًا﴾[2] وجاء في موارد أخرى بفتح الراء وفتح الشين﴿رَشَدا﴾ كقوله تعالى ﴿وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ

[1] سورة البقرة، الاية 256.

[2] سورة النساء، الاية 6.

أَمْرِنَا رَشَدًا﴾[1] وقوله تعالى ﴿فَأُوْلَئِكَ تَحَرَّوْا رَشَدًا﴾[2] وهما مترادفان، ويبدو أن المقصود بالرشد في منطق القرآن، ما يقابل الغي، فهو بمعنى الهدى في مقابل الضلال والانحراف، وهي مقابلة واضحة في قوله تعالى ﴿وَإِنْ يَرَوْا سَبِيلَ الرُّشْدِ لاَ يَتَّخِذُوهُ سَبِيلاً وَإِنْ يَرَوْا سَبِيلَ الغَيِّ يَتَّخِذُوهُ سَبِيلاً﴾[3]. كما جاء استخدام الرشد في مقابل السفه، فيكون بمعنى حسن التصرف والتدبير في مقابل خفة الرأي وضعف التدبير، وذلك هو مفاد المقابلة ضمن الحديث عن رعاية شؤون الأيتام في قوله تعالى ﴿وَلاَ تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمْ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلاً مَعْرُوفًا.وَابْتَلُوا الْيَتَامَى حَتَّى إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ فَإِنْ آنَسْتُمْ مِنْهُمْ رُشْدًا فَادْفَعُوا إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ﴾[4]. فقبل امتلاك الرشد يكون الإنسان ضعيف الرأي غير ناضج التصرف، وهو ما يعّبر عنه بالسفه، فإذا تجاوز هذه الحالة أطلق عليه راشد[5].

اما اصطلاحا فالرشاد الاداري فيعرف على انه خلق مؤسسات عامة فعالة وكفؤة تستجيب لاحتياجات السكان، وتعزز العدالة الاجتماعية، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

وبالتالي يوحي مفهوم ترشيد الإدارة العمومية بتلك الآليات المتعلقة بالعمل على وضع إدارة قادرة على التحكم في نموها ، ومصاريفها ، والتي تقتصر على تحقيق مهامها الأساسية ، وذلك بتسخير المهنية ، والقيم الأخلاقية والعمل بشفافية ، واحترام القوانين والأخلاقيات ، على أساس مواثيق .حسن السلوك القطاعية ، تعرف بمسؤوليات وواجبات الإدارة ، ورجال الإدارة اتجاه المواطنين[6]، وهو بهذا المفهوم كثيرا ما يتقاطع مع مفهوم الحكم الراشد خاصة بمعناه الضيق والمعتمد على فكرة الادارة الرشيدة فالرشاد الادراي يعتبر من مكونات الحكم الراشد اضافة الى مفاهيم اخرى تنضوي ضمن هذا الاخير كالإدارة الحاكمة ومسألة الشرعية والمشاركة، والتمثيل والمساءلة...الخ.

1 سورة الكهف، الاية 10.
2 سورة الجن، الاية 14.
3 سورة الاعراف، الاية 146.
4 سورة النساء، الاية 6.
5 الرشد الاداري، متاح على الموقع: https://hrdiscussion.com/hr36468.html
6 عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، جامعة منتوري – قسنطينة، 2009، ص. 55.

المطلب الثاني: مفهوم الحكم الراشد

هناك العديد من التعاريف حول الحكم الراشد نظرا لارتباطه المتشعب بالكثير من الميادين كالسياسة والادارة والاقتصاد والاجتماع فالبعض يعرفه على انه عملية قيادة وتوجيه شؤون منظمة ما والتي قد تكون دولة او مجموعة دول او جهة او جماعة محلية او مؤسسة عمومية او خاصة وذلك من خلال التنسيق و الاستشارة والمشاركة والشفافية في اتخاذ القرارات.

وقد عرف البنك العالمي في تقريره الصادر سنة 1992 والمعنون "الحكم والتنمية" الحكم الراشد بأنه :الطريقة المثلى التي تمارس بها السلطة لأجل تسيير الموارد الاقتصادية والاجتماعية لدولة من الدول .ومنه يمكن القول أن الحكم الراشد طبقا لهذه الهيئة ربطت مفهوم الحكم الراشد بعناصر أخرى محققة لنجاحه ومنه الاستقرار السياسي للدولة وحماية وترقية حقوق الإنسان وتكريس سيادة القانون ووجود مجتمع مدني قوي يشارك في الشؤون العامة . وحدد البنك الدولي ثلاثة جوانب متميزة للحكم:

- شكل النظام السياسي
- العملية التي تمارس بها السلطة في إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية لبلد ما من أجل التنمية
- قدرة الحكومات على تصميم السياسات وصياغتها وتنفيذها

فمفهوم الحكم الراشد حسب البنك الدولي يرتكز هلى 3 ابعاد البعد السياسي والبعد الاداري والبعد الاجتماعي أما مؤسسات الأمم المتحدة فقد استخدمت مصطلح الحكم الراشد منذ عقدين من الزمن فقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الحكم الراشد على انه " :ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية في إدارة شؤون البلاد على جميع المستويات، ويتضمن الحكم الآليات المعقدة والعمليات والمؤسسات المتطورة التي من خلالها يستطيع المواطنون والجماعات التعبير عن مصالحهم وحاجاتهم وممارسة حقوقهم وواجباتهم القانونية والتوصل لحل خلافاتهم والحكم الرشيد ينطوي على الكثير من الصفات منها المشاركة والشفافية والمساءلة وهو فعال لتحقيق افضل استخدام للموارد ويضمن العدالة وسيادة القانون [1]، وحسب هذا التعريف فقد حدد العديد من المبادئ للحكم الراشد.

1 مرآز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، الحكومة المنفتحة...مفهوم جديد نحو الحكم الرشيد، تقارير معلوماتية ، مجلس الوزراء، جمهورية مصر

المطلب الثالث: المبادئ الاساسية للحكم الراشد

يقوم الحكم الراشد على عدة معايير تختلف من بلد لآخر، فلا يمكن تعميم أسس الحكم الراشد عبر استخدام معايير موحدة نظرًا لخصوصية ثقافة كل مجتمع وكذا الفوارق الموجودة في مستوى التطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي بين الدول، كما تختلف هذه المعايير حسب اختلاف الجهات الصادرة عنها، فقد حصر البنك الدولي هذه المعايير في المحاسبة والمساءلة، الاستقرار السياسي وفعالية الحكومة، نوعية تنظيم الاقتصاد، حكم القانون والتحكم في الفساد.

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فركزت على أربعة معايير وهي :دولة القانون، إدارة القطاع العام السيطرة على الفساد، خفض النفقات العسكرية. أما الدراسات الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي فكانت أكثر شمولا وتضمنت تسعة معايير وهي: المشاركة، حكم القانون، الشفافية، حسن الاستجابة، التوافق، المساواة، الفعالية، المحاسبة، والرؤية الإستراتيجية. وفيمايلي سنركز على اهم المعايير في دراستنا:

اولا: الشفافية

إن الحكومة الشفافة هي التي تسعى لجعل المعلومات المتعلقة بالخدمات والاجراءات الحكومية متاحة وسهلة الوصول اليها من طرف الجمهور كما تسعى لأن تكون القواعد والإجراءات مفهومة ومفتوحة للتدقيق بمعنى توضيح ما يجري عمله، وكيف؟ ولماذا تتخذ الإجراءات؟ ومن هم المشاركون فيها؟ وما هي المعايير التي على اساسها يتم اتخاذ القرارات؟ فالشفافية تتطلب تدفق المعلومات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والافصاح عن السياسات العامة المتبعة وتكمن اهمية الشفافية في توسيع دائرة المشاركة والرقابة والمحاسبة من جهة، وفي التخفيف من الهدر ومحاصرة الفساد من جهة أخرى وذلك عن طريق[1]:

- زيادة المساءلة التي تعمل على تحسين الأداء الحكومي، وذلك راجع لكون الحكومة تصبح تمارس أعمالها على مرئ ومسمع من المواطنين) نشر كل ما يتعلق بنشاطها سواء المالي أو السياسي أو الإداري ما يعزز من ثقتهم بها.

العربية، 2011 ، ص . 04 :على الموقع:http://www.idsc.gov.eg/Upload/Documents/279/good_govern.pdf ، تاريخ الاطلاع :2017/05/12

[1] شعبان فرج، الحكم الراشد كمدخل حديث لترشيد الإنفاق العام والحد من الفقر دراسة حالة الجزائر 2000-2010، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر ،السنة الجامعية 2011-2012، ص. 19.

- الحفاظ على المال العام وحمايته من الفساد، فحرية المعلومات في الإدارة تؤثر بشكل فعال في الحد من الاستبدادية التي تتطلبها المعاملات المبنية على الفساد فعلى سبيل المثال من شأن الاطلاع على معلومات الميزانية أن يمكن الجمهور ومؤسسات التدقيق ووسائل الإعلام من مساءلة الحكومات عن استخدام الموارد العامة ومع هذا، فحتى هذا اليوم لا تزال الميزانيات في بعض البلدان العربية تُصَنَّف بين الميزانيات الأقل شفافية في العالم وبدأت بعض البلدان تتخذ خطوات مشجعة نحو زيادة شفافية الميزانية.
- فتح قنوات الاتصال بين المواطنين وأصحاب المصالح والمسؤولين، ما يعمل على الحد من الفساد والرشوة، ويعزز المساءلة والمحاسبة.
- تمكن المواطنين من الحصول على حقهم في مراقبة وفهم وتقييم القرارات والإجراءات المتخذة من قبل المسؤولين ومساءلتهم عن كل ما يتعلق بتسيير وإدارة المال العام.

ثانيا: المساءلة والمحاسبة

تتطلب المحاسبة أو المساءلة القدرة على محاسبة المسؤولين عن إداراتهم للموارد العمومية وعن المهام الموكلة إليهم وعن النتائج المتوصل إليها وعن المسؤوليات والمهام الملقاة على عاتقهم، والهدف من المساءلة هو محاسبة المسؤولين عن الأموال العمومية زيادة على حماية الأموال العمومية من العبث الذي قد يطال هذه الأموال وبالتالي الحد من الانتهاكات التي قد تحدث من حين لآخر لبعض المسؤولين نتيجة تصرفهم بطرق غير شرعية ويمكن لآليات وضع المسؤولين موضع مساءلة أن تكون فيما بين المؤسسات الحكومية المختلفة، أو داخل المؤسسات بين المشرفين والمرؤوسين؛ أو أن تتعدى المؤسسات، مثلا عندما يتوجب على مؤسسة وموظفيها الإجابة مباشرة على أسئلة الزبائن أو كل من لهم مصلحة في المؤسسة. كما يمكن لآليات المساءلة أن تتناول قضايا تبحث في من هم الذين يحتلون مواقع المسؤولية في المؤسسات وفي طبيعة القرارات التي يتخذونها وتتطلب المساءلة وجود حرية معلومات وأصحاب مصلحة قادرين على تنظيم أنفسهم وسيادة القانون .فالمساءلة تعتبر من جهة كوسيلة للرقابة والتحكم على اداء المؤسسات الحكومية ومن جهة اخرى كاداة للتحسين المستمر.

ثالثا: المشاركة

وهي من اهم ركائز الحكم الراشد وترتبط ارتباطا وثيقا بالديمقراطية وحقوق الانسان وتساهم في رفع خيارات المواطنين خاصة الفئات المهمشة والاقل تمثيل كالفقراء والنساء والاقليات. وتعني المشاركة تلك العملية التي تضمن لجميع الفاعلين في المجتمع المشاركة الفعالة في اتخاذ القرار والتي تضمن حرية الرأي والتعبير والمعايير الأساسية لحقوق الإنسان، كما تعني المشاركة جميع الآليات التي تخول للمواطنين والقطاع الخاص المشاركة في عملية إدارة الحكم، وتقوم على مجموعة من الأنشطة يسعى من خلالها هؤلاء الأطراف إلى التأثير في أعمال الحكومة، إما مباشرة بالتأثير في صياغة السياسة العامة وتطبيقها، أو بطريقة غير مباشرة بالتأثير في اختيار المسئولين الرسميين، وتأخذ المشاركة عدة أشكال فقد تكون عبر الاقتراع، أو عبر الانضمام إلى منظمات المجتمع المدني، أو عبر المساهمة في إدارة قطاع الخدمات العامة[1].

وتاخذ المشاركة عدة اشكال:

1) **مشاركة المواطنين المباشرة وغير المباشرة:** وتتمثل في اتاحة الفرصة لكل فئات المجتمع لعرض قضاياهم ومشاكلهم و للتعبير عن مطالبهم والدفاع عن مصالحهم والتاثير وابداء الراي في السياسات الحكومية والبرامج.
2) **مشاركة القطاع الخاص:** تتطلب الإدارة الرشيدة أن تتاح لمؤسسات القطاع الخاص الفرصة للمشاركة من خلال صياغة الاستراتيجيات والسياسات الإنمائية و تصميم وتنفيذ البرامج والمشاريع واعتبار القطاع الخاص كشريك حقيقي وحيوي في مسار التنمية الاقتصادية للبلد ويشكل هذا الجانب من جوانب الحكم عنصرا أساسيا في ضمان الالتزام والدعم للمشاريع وتعزيز نوعية تنفيذها.
3) **مشاركة مؤسسات المجتمع المدني:** وتتمثل اساسا في المؤسسات الإعلامية والصحافة والاتحادات، والمؤسسات التطوعية والجمعيات والجمعيات المهنية، الجمعيات الدينية، وجمعيات حماية المستهلك...وتضطع نظمات المجتمع المدني بالعديد من الاعمال في المجال الاجتماعي القائم على التطوع والتنظيم والذي يهدف إلى حماية حقوق الأفراد والجماعات بالاضافة الى المشاركة العامة في معالجة مختلف المشاكل الاقتصادية

[1] أمين مشاقبة ، المعتصم بالله علوي، الإصلاح السياسي والحكم الرشيد (إطار نظري)، مطبعة السفير، الأردن، 2010 ، ص.58.

والاجتماعية والمساهمة في توفير الخدمات والرعاية خاصة للفئات الهشة والمهمشة في المجتمع كما تساهم في المجال السياسي عن طريق تعبئة الرأي العام حول قضايا معينة ودعم جهود الاصلاح السياسي وتعزيز الديمقراطية وحقوق الانسان السياسية والمدنية. ان وجود مجتمع مدني نشيط ومثقف ومتشبع بالقيم يكون مؤهلا بشكل جيد لفض النزاعات دون اللجوء إلى العنف، ويرفع من شفافية النظام السياسي ويقوي من سلامة حكم القانون والمساءلة ، ويكون طرف أساسي في مكافحة الفساد وفي توفير مناخ ملائم للتنمية التي يسعى لتحقيقها الحكم الراشد[1].

رابعا: حكم القانون

حسب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يستلزم حكم القانون حماية متساوية لحقوق الإنسان العائدة إلى الأفراد والجماعات ، كما يستلزم فرض عقوبات متساوية وفق القانون. و وهو يسود على الحكومات ، ويؤمن معاملة جميع المواطنين بالتساوي ، وأن يكونوا خاضعين للقانون لا لمشيئة القوي. وعلى القانون أن يحمي الجماعات الضعيفة من الاستغلال والتعسف[2].

إن الخصائص الرئيسية لحكم القانون هي التالية:

1. سيادة القانون وتعني أن جميع الأشخاص (أفرادًا وحكومة) خاضعون للقانون.
2. مفهوم عدالة يسلط الضوء على المعاملة المتساوية بين الناس ، استنادًا إلى معايير وأهمية الأصول
3. تقييد ممارسة السلطة الإستنسابية.
4. أخذ السوابق القانونية بعين الاعتبار.
5. اعتماد منهجية القانون العام (Common Law)
6. يجب أن يكون التشريع متجهًا نحو المستقبل لا نحو الماضي(مبدأ عدم رجعية القوانين).

[1] أمين مشاقبة ، مرجع سابق، ص.59.

[2] عادل عبد اللطيف، ورقة مقدمة ضمن ندوة حكم القانون، لقاءات ومحاضرات) 2005-2006(،المرآز العربي لتطوير حكم القانون والنزاهة، – 06، ص. 47 :متاح على الموقع
http://www.arabruleoflaw.com/files/the_rule_of_law_meetings_and_lectures_book.pdf

7. استقلالية القضاء.
8. ممارسة البرلمان للسلطة التشريعية، وتقييد نشاط السلطة التنفيذية من قبل السلطة التشريعية.
9. وجود أساس أخلاقي ضمني مشترك لجميع القوانين[1]

خامسا: التضمينية والمساواة

تعني التضمينية والمساواة تلك الآليات التي تحدد وتحترم الحقوق الأساسية للجميع، وتؤمن وسائل مراجعة ومعالجة يضمنها حكم القانون، كما تتطلب أن يتساوى المواطنون بحقوقهم أمام القانون، وأن تتسنى لهم فرص متساوية لممارسة هذه الحقوق، ومشاركة المواطنين في إدارة الحكم، وتذهب التضمنية إلى أنَ كل من هو معني بعملية إدارة الحكم ويريد المشاركة به – رجال ونساء، أثرياء وفقراء، سكان الريف وسكان المدن – قادر على فعل ذلك بصورة متساوية، عبر الإدلاء بصوته، عبر المساهمة بالمشاورات أو عبر مراقبة هيئات الخدمات العامة المحلية كما تعني أيضا أن الدولة تعامل الكل على أساس المساواة، وانها تحمي حقوق الجميع بنفس الحماسة، وأن لا تهميش ولا تمييز في تأمين الخدمات العامة، وأن الجميع يتمتع بحقوق المراجعة والتصويب نفسه في حال ميزالمسئولون بين الفرد والآخر[2].

سادسا: الاستجابة وبناء التوافق والرؤية الإستراتيجية

ويقصد بالاستجابة قدرة المؤسسات على خدمة وتلبية مصالح الجميع في فترة زمنية معقولة وبدون أي إستثناء أما التوافق فيعني العمل على التوفيق بين المصالح المختلفة للتوصل إلى توافق واسع يشكل أفضل مصلحة للجماعة .

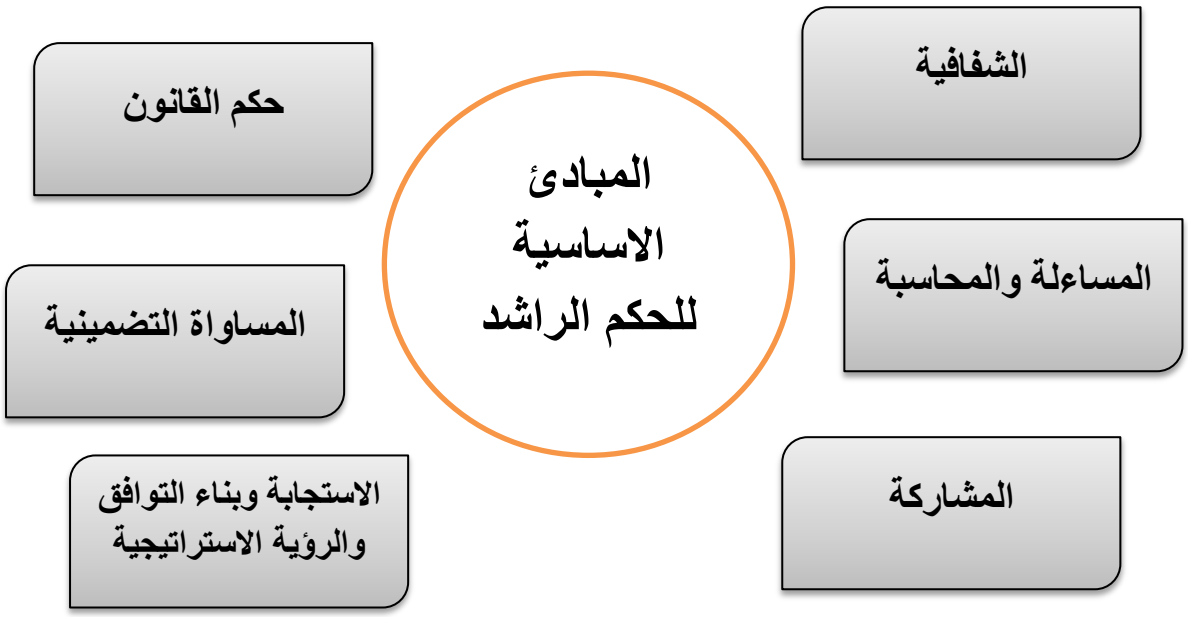
ويتطلب بناء التوافق رؤى طويلة الأمد تتعلق بالتنمية البشرية والوصول إليه، وينتج هذا فقط عن فهم ثقافة وتاريخ والتكوين المجتمعي لهذه الشعوب. أما الرؤية الإستراتيجية فانها تتحدد بمفهوم التنمية بالشراكة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص من خلال خطط بعيدة المدى لتطوير العمل المجتمعي من جهة وأفراده من جهة أخرى والعمل على التنمية البشرية، وحتى

[1] غالب غانم، حكم القانون، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، واشنطن، 2005 ، ص: 14، متاح على الموقع http://www.arabruleoflaw.com/Files/pdf2008/CompleteBook.pdf، تاريخ الاطلاع 2017/05/13,

[2] علي حميدوش، التنمية البشرية والتنمية الاقتصادية، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 1990–2005 ، أطروحة دآتوراه، آلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،2006/2005 ، ص.10.

يتم تحقيق النتائج الايجابية في رسم الخطط ضمن إطار الحكم الراشد فيجب الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الداخلية والخارجية ودراسة المخاطر ومحاولة وضع الحلول .كما تعني الرؤية الإستراتيجية أن يمتلك القادة والجمهور العام منظورا عريضا وطويل الأجل فيما يتعلق بالحكم الراشد والتنمية البشرية المستدامة، مع الإحساس بما هو مطلوب لهذه التنمية، كما ينبغي أن يكون هناك فهم للتعقيدات التاريخية والثقافية والاجتماعية المركبة لهذا المنظور[1].

الشكل (3): المبادئ الاساسية للحكم الراشد



المصدر: شعبان فرج، مرجع سابق، ص.29

كما تجدر الإشارة أنه لقياس إدارة الحكم هناك مكونان أساسيان :مؤشر نوعية الإدارة في القطاع العام ومؤشر للمساءلة العامة ، ويقيس المؤشر الأول فعالية البيروقراطية وكفاءتها وحكم القانون وحماية حقوق الملكية ومستوى الفساد ونوعية التنظيمات واليات المساءلة الداخلية، والثاني وهو مؤشر المساءلة العامة يقيس مدى انفتاح المؤسسات السياسية ومستوى المشاركة واحترام الحريات العامة وشفافية الحكومة وحرية الصحافة.

[1] شعبان فرج، مرجع سابق، ص.28.

المطلب الرابع: الابعاد والمؤشرات الدولية للحكم الراشد

نتناول في هذا المطلب ابعاد الحكم الراشد كفقرة اولى والتي تشكل بالأساس جوهر المنطلقات الفكرية السياسية التي جاءت بها المؤسسات الدولية ضمن رهانات الحكم الراشد ، ثم نتناول في الفقرة الثانية اهم المؤشرات الدولية للحكم الراشد

اولا: ابعاد الحكم الراشد

إن الحكم الراشد باعتباره ممارسة سياسية واقتصادية واجتماعية، يتضمن ميكانيزمات وعمليات وعلاقات ومؤسسات يحقق من خلالها المواطنون مصالحهم، ويمارسون حقوقهم والتزاماتهم ويحلون خلافاتهم[1].كما يتميز بخصائص وسمات تتجسد اساسا في المشاركة والشرعية والشفافية والكفاءة والفعالية والمساءلة والرؤية الإستراتيجية، كل هذا يقود إلى التساؤل عن أبعاد الحكم الراشد والتي نلخصها في التالي:

أ-البعد السياسي:

يتعلق البعد السياسي للحكم الراشد بطبيعة السلطة السياسية وشرعية تمثيلها، فلا يتصور أن تكون رشادة من دون منظومة سياسية تقوم على أساس الشرعية والتمثيل، لأنهما يعربان عن الصلة الصحيحة بين الحاكم والمحكوم، ويؤديان إلى التفاعل الإيجابي بين الطرفين بما يحقق التعاون والتناصر و الانصراف إلى خدمة الصالح العام، الذي يحقق في إطاره مصالح الأفراد بشكل أشمل وأعم، ويضمن حقوق المواطنة ،ولهذا لن يتحقق إلا في ظل النظام الديمقراطي وبما يحتويه من آليات تساعد على تحقيق الأمن الاستقرار المدني الذي يساعد على الإصلاح واتساع حجم المشاركة السياسية، التي تعد الإطار الضروري لتمكين أفراد المجتمع من ممارسة حقوق المواطنة من جهة وتمكين الحاكمين من الشرعية التي تبرر سلطتهم وحكمهم من جهة ثانية، فضل عن تنظيم العلاقات داخل المجتمع تنظيما عقلانيا يوجه الصراع والمنافسة إلى فائدة المجتمع ككل[2].

ب -البعد الإداري:

يتعلق هذا البعد أساسا بعمل الإدارة العامة وكفاءة وفاعلية موظفيه، فترشيد الإدارة العامة وتأمين استمراريتها بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية يعتمد على الاهتمام بالجهاز الإداري

[1] برنامج الأمم المتحدة الإنمائي : الصندوق العربي للإنماء الإقتصادي و الاجتماعي، تقرير التنمية الإنسانية العربية 2002. ص.13.

[2] بن عبد العزيز خيرة : دور الحكم الراشد في مكافحة الفساد الإداري و تحقيق متطلبات الترشيد الإداري ، قسم العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، مجلة المفكر، العدد08، 2012، ص.325.

والأنظمة والقوانين المعمول بها، والتي تحكم سير العمليات الإدارية للتأكد من مدى ملاءمتها وقدرتها على تحقيق أهدافها[1]، والتركيز على الجودة الشاملة والمرونة في الحركة واتخاذ القرارات، وهذا لا يتحقق إلا بالإبداع والسعي المتصل بالاهتمام بالموظفين وإعدادهم مهنيا ،وتنمية روح المسؤولية والولاء والانتماء، وذلك لإيجاد خدمة مدنية مهنية قائمة على أساس الجدارة من خلال اعتماد نظم للإدارة القائمة على الأداء وتشجيع المعايير الموضوعية في التوظيف والترقية وتكافؤ الفرص للجميع، وإجراء تعديلات وظيفية في مجال إصلاح الإدارة العامة ووضع تشريعات ومدونات سلوك مكافحة الفساد.

لهذا فإن إصلاح وترشيد الإدارة العامة يتوقف على تنمية مواردها الإدارية والبشرية من خلال إتباع إستراتيجية جيدة تمكنها من تحقيق أهدافها، ومراعاة حجم الهيكل التنظيمي وتكيفه وطبيعة البيئة المحيطة به والمستجدات والمتغيرات الراهنة.

ج –البعد الإقتصادي:

يمثل هذا البعد أحد أهم محاور وآليات الحكم كخطوة أساسية في النظام الديمقراطي، حيث يشمل جوانب ومستويات الأداء الاقتصادي لمواجهة مختلف الأزمات، وإدراك ضروريات التنمية الاقتصادية وآثارها على حياة الناس وعلى استقرار البلد وانسجامه والأخذ بالأسباب المؤدية لتحقيق التنمية، وتكفل المجالات الإستراتيجية وتشجيع القطاع الخاص وتمكينه من أداء دوره، وتحقيق التكامل الاقتصادي ومختلف القطاعات، وهذا يستدعي تدخلا أوسع من قبل الدولة لضبط السوق وضمان المنافسة وحرية الدخول في الأسواق.إن جدية القطاع الخاص، وفاعليته ضمن منظومة قانونية يجعل الحكم صالحا بكل المقاييس، ويحقق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية،لأن في النهاية، الحكم الراشد هو الذي يضمن حاجات الناس في الآن وحاجات الأجيال في المال. وعليه فإن الرشادة الاقتصادية والاجتماعية تكتمل بالعدالة التوزيعية ، ورفع المستوى المعيشي للمواطنين، وتحسين الدخل القومي ومحاربة الفقر وتحسين نوعية الحياة و حماية حقوق الإنسان[2].

[1] بن نعوم عبد اللطيف، دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الاقتصادية المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية الجهوية، جامعة مصطفى استنبولي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، معسكر،2015–2016، ص65.

[2] نفس المرجع، ص.326

د –البعد الإجتماعي[1]: من مهام الحكم الراشد التأكد من تحقيق المؤشرات النوعية لتحسين حياة المواطنين ، فالمؤسسات الإجتماعية و الإنسانية تساعد في بناء نظام إجتماعي عادل ، و رفع القدرات البشرية و ذلك عن طريق زيادة المشاركة الفعلية و الفعالة للمواطنين ، و خلق روح الوطنية بين مختلف الطبقات الإجتماعية ، فالحكم الراشد يهدف إلى نشر ثقافة حقوق الإنسان و ممارسة الحريات ووضع حد لسياسة التسلط، يجب أن تكون هناك رؤية إستراتيجية منطلقة من المعطيات الثقافية و الاجتماعية الهادفة إلى تحسين شؤون الأفراد ، و تنمية المجتمع و القدرات البشرية ، فالدولة المتطورة هي تلك الدولة التي تسعى إلى تحقيق رفاهية مجتمعها و ذلك مرتبط بخلق مجال لتنظيم مجتمع مدني فعال يهدف إلى:

- إقامة دولة قوية عادلة تمارس الديمقراطية ، تحترم حقوق الإنسان .
- توسيع دائرة المشاركة للفرد و المجتمع في تطوير بنية المجتمع و مؤسسات الدولة
- استيعاب مطالب الفئات الاجتماعية المختلفة للمشاركة
- القدرة على إدارة و استيعاب التناقضات التي يفرضها المجتمع .
- الارتقاء بمستوى الأداء الاجتماعي و الثقافي

ويبدو من خلال هذا البعد أهميته في عملية تحسين الأوضاع الاجتماعية و تلبية المطالب الاجتماعية.

انطلاقا مما تقدم يمكن القول بأن الحكم الراشد هو عبارة عن تفاعل هذه الأبعاد فيما بينها، فلا يمكن تصور رشاده سياسية من دون إدارة فاعلية ومستقلة، ولا يمكن أن تستقيم السياسات الاقتصادية والاجتماعية بغياب مشاركة المجتمع المدني ومراقبة ومحاسبة السلطات السياسية والإدارية، لذلك فهو يستند إلى المشاركة والمحاسبة والشفافية والفعالية.

ثانيا: المؤشر الدولي للحكم الراشد (Worldwide Governance Indicator WGI):

نظرا لاختلاف مفهوم الحكم الراشد بين الجهات المختلفة، تتباين معاييره باختلاف أهدافه، فتقرير التنمية الإنسانية العربية يركز على المعايير الإنسانية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي يركز على المعايير السياسية، والبنك الدولي يركز على المعايير الاقتصادية، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تركز على المعايير الإدارية.

[1] ليلى لعجال " واقع التنمية وفق مؤشرات الحكم الراشد في المغرب العربي"،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 2010/2009، ص.56.

يصدره البنك الدولي، ويعد هذا المؤشر من اكثر المؤشرات شمولا ومصداقية ودقة في جودة الحكم حسب راي اغلب الخبراء، ويتكون من ست مؤشرات، وهي على النحو الآتي:

1) **مكافحة الفساد (Control of Corruption)**: يقيس هذا المعيار مدى استغلال السلطة العامة لتحقيق مكاسب خاصة، بما في ذلك أعمال الفساد صغيرها وكبيرها، وكذلك استحواذ النخبة وأصحاب المصالح الشخصية على مقدرات الدولة[1] وكذا عدم التردد في كشف حالات الفساد في الدولة واحالتها على القضاء وكشف الفاسدين ومحاسبتهم.
2) **المسألة والمشاركة (Voice and Accountability)**: يقيس هذا المعيار مشاركة جميع أفراد المجتمع في اتخاذ القرار وذلك من خلال قنوات مؤسساتية تمكن المجتمع من التعبير عن رأيه في صانع القرار، والتي تضمن حرية الراي والتعبير والمعايير الأساسية لحقوق الإنسان، وأن يكون جميع المسئولين ومتخذي القرار في الدولة خاضعين لمبدأ المحاسبة أمام الراي العام ومؤسساته دون استثناء.
3) **فاعلية الحكومة (Government Effectiveness)**: يقصد بها فاعلية إدارة مؤسسات الدولة، ومدى كفاءتها في توظيف الموارد الوطنية بطريقة سليمة وواضحة تخدم المجتمع، وقدرة الدولة على العمل في خدمة الصالح العام، وتتضمن إدارة الأموال العامة والقدرة على إدارة الموارد وتنفيذ السياسات بفاعلية.
4) **جودة التشريع (Regulatory Quality)**: وتتضمن منظومة التشريعات القانونية التي تحدد من خلالها علاقة الدولة بالمجتمع، وتضمن سلامة وحقوق الأفراد مهما كانت ألوانهم وتوجهاتهم وتحقيق مبدأ تكافؤ الفُرص، وتطبيق القوانين المشرعة بما يضمن إرساء قواعد العدالة بين أفراد المجتمع، وهذا يشمل وجود قوانين وأنظمة وتشريعات ولوائح متداولة ومتعارف عليها وشفافة.
5) **الاستقرار السياسي وغياب العنف (Political Stability and Absence of Violence)**: وتعني استقرار النظام السياسي وقبول جميع أطراف الدولة به، بما في ذلك المعارضين لسياسات الحكومة، كما يتضمن هذا المعيار حجم العنف المُعبر

[1] يختار عبد القادر، عبد الرحمان عبد القادر" دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الاقتصادية" حالة الدول العربية المؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد والتمويل الاسلامي ديسمبر 2011 الدوحة، قطر، ص.6.

عن عدم الرضا السياسي من بعض الأطراف سواء من الموالين للحكومة أو المعارضين لها.

6) **سلطة القانون (Rule of Law):** يعني أن الجميع، حكاماً ومسؤولين ومواطنين، يخضعون للقانون ولا شيء يسمو عليه، ووجود أطر قانونية وآليات النزاع القانوني وضمان حق التقاضي، واستقلال القضاء، وأن تطبق الأحكام والنصوص القانونية بصورة عادلة وبدون تمييز بين أفراد المجتمع في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وأن تكون هذه القوانين متفقة مع معايير حقوق الإنسان وتكون ضمانة لها ولحريات الإنسان .ويجب أن تكون كافة الأطراف واثقة من احترام هذه القواعد ومن تطبيقها.

خلاصة الفصل الاول:

من خلال دراستنا للاطار النظري والمفاهيمي للحكومة الالكترونية والرشاد الاداري اتضح لنا متى الترابط الكبير الذي يمكن ان يحدث بين هذين المصطلحين، فالقارئ لاول وهلة يدرك بان متطلبات الحكم الراشد هي نفسها الاهداف التي تسعى اليها الحكومة الالكترونية وان هذه الاخيرة يمكن ان تمثل أداة ووسيلة للوصول الى الحكم الراشد في بلداننا، وهذا ما سيمثل موضوع دراستنا في الفصل الثاني ألا وهو طبيعة العلاقة بين الحكومة الالكترونية والرشاد الاداري.

الفصل الثانـي:

العلاقة بين الحكومة الالكترونية والرشاد الاداري

تمهيد:

يعد التغيير احدى سمات العصر الحالي ويعود ذلك الى التغييرات المتسارعة التي يشهدها العالم في العديد من المجالات ومن اهما ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وظهور مفهوم العولمة وتطبيقاته، ولا يوجد من خيار للدول سوى اللحاق بركب الامم المتقدمة في مجال المعلومات والاتصالات عن طريق تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية في عصر الثورة الرقمية .

يعتبر الرشاد الاداري ضرورة ورديف للاصلاحات في المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية كون الادارة من اهم ادوات ووسائل الاصلاح والتغيير خاصة اذا اقترنت باستعمال المستجدات العلمية المعتمدة من قبل معظم دول العالم ونقصد هنا تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. فالحكومة الالكترونية ليست مجرد اتمتة العمليات والخدمات الادارية بقدر ما هي حل من الحلول الجوهرية لاصلاح وتطوير المنظومة الادارية ككل عن طريق اعادة النظر في العلاقة بين الحكومة والمواطنين ومؤسسات الاعمال واعادة تصميم وصياغة العمليات الادارية وعمل الحكومة ككل بصفة جذرية، بهدف تحقيق تحسينات جوهرية بشكل يرفع الاداء والكفاءة ويقلل الكلفة في انجاز العمل وتقديم الخدمة، وهدفها من ذلك هو نشر اكبر قدر من الشفافية والمحاسبة والمساءلة وسرعة الاستجابة والتي تمثل بدورها تجسيدا لمرتكزات الحكم الراشد.

في هذا الفصل سنحاول دراسة العلاقة بين الحكومة الالكترونية والرشاد الادراي عن طريق دراسة اثرها على اقتصاد الدولة كمبحث اول والمتمثلة في ترشيد النفقات العمومية وجذب الاستثمار وزيادة مداخيل الضرائب وكمبحث ثاني نتطرق الى دراسة اثر الحكومة الالكترونية في الجوانب الادارية للحكومة من خلال تكريس الشفافية ومحاربة الفساد المالي والاداري وزيادة قدرة الحكومة، وكمبحث ثالث نتناول الاثار الاجتماعية لطبيق الحكومة الالكترونية من خلال مشاركة المواطنين في الحكم وفي صنع القرارات وكذا تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاعات أخرى من المجتمع بالاضافة الى إنشاء الشبكات الاجتماعية وبناء المجتمعات.

المبحث الاول : اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجانب الاقتصادي.

في هذا المبحث سوف نتطرق الى أهم الآثار الاقتصادية للحكومة الالكترونية وسوف نحاول إظهار فوائدها من أجل فهم أهمية زيادة الاستثمار في تقنيات وأدوات الحكومة الإلكترونية. تعتبر الاستثمارات في الحلول الحكومية أساسية من ناحية بالنسبة للبلدان المتطورة التي تقدم احسن وافضل الخدمات من أجل البقاء في الطليعة وتحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية باستمرار ومن ناحية أخرى، من المهم أيضا للبلدان الصاعدة أن تستثمر في تكنولوجيا الاعلام والاتصال من اجل ان تلحق بالركب. كما يمكن لهذه الدول في الوقت الحاضر أن تستفيد من تقنيات المعلومات والاتصالات الموجودة ، وبالتالي زيادة تركيزها على الهدف النهائي والحقيقي للحكومة الإلكترونية والذي هو توفير اسهل واسرع للخدمات الحكومية للمواطنين والشركات والمستخدمين النهائيين.

انه يمكن تصور الآثار الاقتصادية الرئيسية للحكومة الإلكترونية والتي تشمل تحسين الخدمات المقدمة إلى المؤسسات التجارية وشركات الاعمال على وجه الخصوص، وتخفيض التكاليف في المشتريات الحكومية، وتحسين الرقابة على الإنفاق الحكومي، وتحسين العمليات الإدارية وزيادة إيرادات الدولة، وفي الفقرات التالية سوف نقوم بتحليل أكثر تفصيلا لهذه الاثار.

المطلب الاول: خفض تكاليف الخدمات الحكومية

ان ادخال تغييرات شاملة على عمل مؤسسات الجهاز الحكومي عبر استعمال البوابات الالكترونية لتقديم الخدمات الحكومية لمختلف المرتفقين من شأنه ان يؤدي الى توفير الكثير من المبالغ التي تصرفها الحكومة على تقديم الخدمات، كنفقات تسيير المصالح وكذا خفض التكاليف الناتجة عن تقليص عدد العاملين والموظفين بالاضافة الى زيادة الرقابة على الانفاق الحكومي.

اولا: تقليص اعداد العاملين في الجهاز الحكومي

ان الاعتماد على تقديم مختلف الخدمات الحكومية عبر البوابات الالكترونية سيقلل حتما من تكاليف تقديم نفس الخدمات عن طريق الحكومة التقليدية ومن ضمنها الحاجة الى عمال وموظفين خلف المكاتب والشبابيك لاستقبال المواطنين وتقديم الخدمات لهم فالحكومة الالكترونية تعتمد استعمال ادوات ووسائل جديدة متمثلة في استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وشبكات الانترنت في تقديم خدماتها مما يقلل الحاجة الى توظيف العمال والموظفين، الا ان هذه المسالة لا تخلو من بعض المخاطر خاصة على المستوى السياسي والاجتماعي لاسيما في ظل عدم وجود فرص عمل بديلة لهؤلاء العمال في مؤسسات القطاع الخاص نظرا لضعف هذا القطاع في اغلب الدول النامية وبالتالي عدم قدرة هذا الاخير على امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام وهو ما يعتبر تحديا حقيقيا نظرا لان نوعية هذه العمالة غالبا ما تظهر عدم قابليتها لاعاد التاهيل بسبب ما تمرست عليه من عادات عمل بالاضافة الى حرمانها من فرص التدريب سابقا مما يجعلها في معزل عن المتطلبات الحقيقية لسوق العمل. لهذه الاسباب وجب الاعتماد على بعض السياسات موازاة مع تطبيق الحكومة الالكترونية والتي من شأنها التقليل من اثار هذه الاخيرة على سوق العمالة نذكر منها:

- العمل على رفع الكفاءة المالية وتوفير حوافز للموظفين لترك الخدمة واعادة التاهيل واعطائهم فترة زمنية لايجاد فرص عمل جديدة في القطاع الخاص، بعد البدء بتنشيط

مؤسسات هذا الاخير لامتصاص فائض العمالة الحكومية والمتقدمين الجدد لسوق العمل.

- ضررة العمل على احداث تغيير في نظرة وسلوك الافراد والعاملين والمتقدمين الى العمل في مؤسسات الجهاز الحكومي واعتماد مبدأ الكفاءة في اختيار الموظفين الحكوميين، واختيار الافضل والانسب لشغر الوظيفة المطلوبة.
- دفع رواتب واقعية متساوية لما يدفع في مؤسسات القطاع الخاص.
- العمل على وضع خطط طويلة الاجل من اجل مراعاة تقليص عدد الموظفين.
- على الحكومة القيام بتجميد عمليات التوظيف الجديدة وعدم اشغار الوظائف التي تشغر واعادة تدريب العاملين وسد النقص في بعض المؤسسات الحكومية من الموظفين الفائضين عن الحاجة في بعض المؤسسات الاخرى.
- على الحكومة التركيز على التدريب الداخلي لادخال تغيير في اساليب انجاز الواجبات، وتحويل الفائض من اقسام الى اخرى بعد اعادة التدريب.[1]

ثانيا: تقليص نفقات تسيير المصالح

ان الزيادة في حجم الاعمال الحكومية والخدمات التي يحتاجها المواطن يتطلب رصد مبالغ طائلة لميزانيات تسيير المصالح لمختلف الادارات المركزية المتمثلة في الوزرات التابعة للحكومة بالاضافة الى الادارات المحلية المنتشرة عبر كل المحافظات والولايات حيث انه في ظل الحكومة التقليدية مختلف المعاملات الحكومية تكون ورقية مما يتطلب استخدام كميات هائلة من الورق والاقلام والحبر والطابعات بالاضافة الى الاستخدام المستمر للطاقة، مما يشكل هدرا كبيرا للموارد ناهيك عن الاضرار الكبيرة على البيئة نتيجة الكميات الهائلة من النفايات الورقية بالاضافة الى التكاليف الناتجة عن عملية التخلص منها, كما تشكل عمليات تسيير وصيانة المخزونات بالاضافة الى عمليات تنظيم والمحافظة على الارشيف تكاليف اضافية في عصر اصبحنا نتكلم فيه عن الارشيف الالكتروني.

ان الاعتماد على الادارة الالكترونية في ظل الحكومة الالكرونية يعني الانتقال من استعمال المعاملات الورقية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الاعمال وبين

[1] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص 157، 158.

الادارات الى استخدام التكنولوجيا وتقنية المعلومات ومختلف الوسائط الالكترونية(البوابات الاكترونية، الايميل...) لدعم وانجاز الاعمال و المعاملات الحكومية وتقديم الخدمات والتفاعل مع المواطنين بسرعة ودقة وبتكاليف ومجهود اقل.

كما يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساعد في الرقابة على الإنفاق الحكومي بطريقة أفضل فعلى سبيل المثال وكما حدد الأستاذ بهاتناغار **Bhatnagar** في دراسته حول الأثر الاقتصادي والاجتماعي للحكومة الإلكترونية، يمكن تعزيز مراقبة وتتبع النفقات التي تتم عن طريق خزينة الدولة من خلال وضع قيد التنفيذ نظام متكامل لنظم الإدارة و التسيير المالي[1] لمراقبة عمليات صرف النفقات التي تتم على مستوى خزينة الدولة فعلى سبيل المثال قامت احدى الولايات في الهند وهي ولاية كارنتاكا بربط جميع الخزائن العمومية لديها بشبكة ستلايت حيث اصبحت كل عملية صرف لاي نفقة تظهر في النظام بحيث يسهل التاكد من وجود الاعتماد المالي الكافي في الميزاية لتغطية هذه النفقة وكذا عدم تجاوزه وهوما يسهل عملية الرقابة على الانفاق العام بصفة عامة.

المطلب الثاني: جذب الاستثمار

ان سعي الحكومات على تبني التعامل الالكتروني بينها وبين القطاع الخاص من مؤسسات تجارية محلية او اقليمية او دولية او مع البنوك والمقاولين سيكون له اثار طيبة على الاقتصاد ككل، لان الحكومات هي المحرك الرئيسي للاقتصاد حيث ان تحفيز التجارة الالكترونية وتطوير النظام المالي ووسائل الدفع الالكترونية تسهم في جذب الاستثمار وتنشيط التنمية الاقتصادية.فوفقا لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية السويسرية التي وافق عليها المجلس الاتحادي في جانفي 2007، فإن استخدام الحكومة الإلكترونية يعود بالفائدة على زيادة جذب الاستثمارات المحلية والاجنبية للبلد. فطلب الشركات على الخدمات الإلكترونية المقدمة من السلطات مرتفع جدا، وبفضل هذه الخدمات سوف تكون مؤسسات الأعمال التجارية مرتاحة إلى حد كبير وراضية عن جودة الخدمات المقدمة. ففي نهاية المطاف، سيعود ذلك بالنفع على البلد ككل، وستؤدي آثار زيادة الكفاءة في الخدمات التي تقدمها

[1] Bhatnagar S., The Economic and Social Impact of E-government, Indian Institute of Management, Ahmedabad, June 2003, p. 17.

الحكومة إلى الشركات الى زيادة جاذبية البلد للاستثمارات مما يساعد في خلق مؤسسات اعمال وشركات وزيادة القدرة التنافسية والعمالة الجديدة.

تتمثل اهمية الحكومة الالكترونية في جذب الاستثمار من خلال تسهيل المعاملات الحكومية وتوفير البيئة الاقتصادية المناسبة، والتي يمكن تدعيم تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال توفير وسهولة الحصول على المعلومات الكترونيا، وسرعة الرد على الاستفسارات من قبل المستثمرين، وعدم الحاجة للتواجد شخصيا من قبل المستثمر، وتسهيل التعامل من خلال شبكة الانترنت وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل اساسي في بطئ الاجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل ايجابي على تشجيع الاستثمار المحلي، وجذب المزيد من الاستثمارات الاجنبية[1]

كما تجدر الاشارة الى ان الكثير من الشركات ومؤسسات الاعمال صارت تستخدم التجارة الالكترونية e-Commerce فيما بينها (B2B) حيث استفادت كثيرا من عدة مزايا من خفض للتكاليف، وتحسين للانتاجية، والرقابة على المخزونات، وتتحقق ايضا تلك المزايا عند قيامها بالتعامل مع المصالح والاجهزة الحكومية (G2B)، او بين مؤسسات الاعمال والحكومة (B2G) حيث يؤدي ذلك الى:

- الحصول على الخدمات المتنوعة مثل: تراخيص البناء او جدولة المستحقات او اصدار وتجديد الرخص ودفع الضرائب وغيرها عبر الانترنت.
- خلق فرص افضل للمؤسسات الاعمال والحكومة على حد سواء للمشاركة والتكامل بما يحقق مزايا وعوائد كثيرة تعود عليهما معا وعلى التنمية الشاملة في الدولة، حيث تعتبر كشريك للحكومة في تحقيق التنمية.
- تسهيل اجراءات انشاء وتاسيس مؤسسات الاعمال وقواعد التعامل معها.
- ارسال الطلبات الكترونيا وهذه الخدمة تجسد المفهوم الجديد في الاقتصاد، وهو ذهاب الخدمة او السلعة الى العميل او المستفيد بدلا من ان يذهب هو اليها.
- تسهيل نظام الدفع الالكتروني وتشجيع بناء بنيات تحتية لتقنية المعلومات.

[1] صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص 39.

المطلب الثالث: زيادة مداخيل الضرائب

ان عدم كفاءة تحصيل الضرائب في العديد من البلدان النامية ادت إلى معاناة الكثير من الحكومات من نقص في الايرادات وعدم القدرة على تعزيز الجباية الضريبية. وعلاوة على ذلك، يؤدي الفساد في عملية التحصيل إلى انخفاض كبير في الأموال التي تذهب إلى الحكومة وانعدام ثقة الجمهور في النظام. لذلك اصبح تحديث النظم الضريبية من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أولويات العديد من البلدان من خلال نظام الإيداع الضريبي ومعالجة عملية تحصيل الضرائب ومتابعتها عبر الإنترنت، بغرض الحد من االتهرب الضريبي وتعزيز الشفافية وخلق المزيد من الثقة العامة بين الحكومة ودافعي الضرائب واحسن مثال على ذلك نقاط التفتيش المحوسبة بين الولايات التي تم اعتمادها في غوجارات بالهند، وهي ولاية هندية لديها شبكة طرق واسعة تشهد حركة مرور كثيفة للكثير من المركبات التجارية، مع ما يقرب من 25،000 شاحنة تدخل المحافظة يوميا، وتعتبر رسوم العبور والغرامات المصدر الكبير لإيرادات الولاية كما تعتبر في نفس الوقت هدف مغري للفساد .وقد كانت حكومة غوجارات في الماضي غير فعالة في تحصيل الرسوم ووقف الشاحنات مفرطة الحمولة –والتي تسببت في حوادث عديدة– من دخول المقاطعة وجمع الغرامات من السائقين .وكانت حالات التأخير والفساد في نقاط التفتيش المكتضة متفشية.

في عام 1998، قامت سلطات غوجارات بتركيب نظام إلكتروني لجمع الرسوم، حيث قام النظام الجديد بأتمتة وزن الشاحنات وحساب الرسوم والغرامات واتمام المعاملات النقدية عند نقاط التفتيش من خلال إنشاء نظام دفع ببطاقات الائتمان فبينما كان لدى جامعي الرسوم في الماضي حرية واسعة في تقييم الرسوم والغرامات، صار كل شيئ يتم الليا مما قطع الطريق امام الرشاوي والمعاملات الفاسدة وقد كان هذا النظام استثمارا جيدا حيث انه في غضون 6 اشهر تم استرجاع تكاليف تركيب النظام[1]، كما اسفرت عملية تحصيل الضرائب عن زيادة قدرها ثلاثة أضعاف على مدى سنتين، وارتفعت الإيرادات من 12

[1] Dr. B.Deevena Margaret1, V.J. Ravi Kumar, The Socio-Economic Impact of e-governance: Indian Scenario, International Journal of scientific research and management (IJSRM) | |Volume||3||Issue||1||Pages|| 1908-1913 ||2015|| Website: www.ijsrm.in ISSN (e): 2321-3418.

مليون دولار إلى 50 مليون دولار، مما يوضح كيف يمكن للاستثمار الاستراتيجي، المخطط له على الوجه الصحيح، أن يؤدي إلى منافع طويلة الأجل.

المبحث الثاني : اثر الحكومة الالكترونية على الجانب الاداري

سنحاول في هذا المبحث التطرق الى اهم تاثيرات تطبيق الحكومة الالكترونية على الجانب الاداري مثل تحسين الخدمات و وزيادة الشفافية و الحد من الفساد من خلال دراسة بعض تطبيقات الحكومة الالكترونية الرائدة في العديد من البلدان والتي كان لها الاثر المباشر في تحسين حياة المواطنين وفي زيادة مستوى رفاهيتهم.

المطلب الاول: جودة تقديم الخدمة للشركات والزبائن

تتميز الحكومة التقليدية في تقديم الخدمات العامة بإجراءات طويلة وتستغرق وقتا طويلا وتفتقر إلى الشفافية، حيث يتعين على الشركة التي ترغب في الحصول على ترخيص أو تصريح أن تملأ عددا من استمارات والطلبات، وأن تزور عددا من المكاتب المختلفة وأن تنفق قدرا كبيرا من الوقت. اما إذا أراد المواطن أن يصدر شهادة أو أي وثيقة رسمية أخرى، فإنه سيتعين عليه احيانا تكبد معاناة السفر إلى مكتب الحكومة المركزية (الوزارة مثلا)، والانتقال إلى مكاتب مختلفة وقضاء الكثير من الوقت لخدمة بسيطة. والنتائج هي ارتفاع التكاليف وعدم رضا المواطنين وشركات الأعمال. وفي المقابل ، فإن مبادرة الحكومة الالكترونية، التي تضع الخدمات الحكومية على الانترنت، تقلل من البيروقراطية وتوفر إمكانية الوصول للخدمة على مدار الساعة فضلا عن المعاملات السريعة والمريحة، ومن الواضح أنها تعزز جودة الخدمات من حيث الوقت والمحتوى وإمكانية الوصول. ومثال ذلك في مدينة باهيا في البرازيل، تم إنشاء مراكز خدمة لمساعدة المواطنين تقدم أكثر من 500 خدمة منفصلة، وتم وضع هذه المراكز في مراكز التسوق أو في أماكن عامة أخرى، حيث يمكن للأشخاص المتسوقين أن يتقدموا في وقت واحد بطلب خدمات عامة مختلفة مثل الحصول على بطاقة هوية، والبحث عن عمل جديد، والحصول على جواز سفر، والتحقق من أهليتهم للتقاعد. وكشفت دراسات حول رضا العملاء أن أكثر من 89٪ من المواطنين قيموا مراكز الخدمة على أنها ممتازة، وبالتالي يتم ضمان جودة الخدمات من خلال تقليل الوقت الذي ينفقه المستخدمون على الحصول على الوثائق الرسمية، والانتظار الطويل للحصول على الوثائق علاوة على الاضطرار للسفر احيانا، فضلا عن الحصول على خدمات أكثر جودة ، ووثائق خالية من الأخطاء، وامكانية الوصول الى الخدمة 24/24

ساعة.[1] يعرض الجدول أدناه عدة أمثلة من تطبيقات الحكومة الالكترونية التي حققت مكاسب كبيرة نظرا لفعاليتها وكفائتها.

الجدول رقم (1): امثلة عن بعض مكاسب تطبيقات الحكومة الالكترونية

البلد	نوع التطبيق	الوقت المستغرق قبل التطبيق	الوقت المستغرق بعد التطبيق
مركز خدمة المواطن، البرازيل	تسجيل لـ 29 وثيقة	عدة ايام	20-30 دقيقة لكل وثيقة، يوم واحد لمنح التراخيص التجارية
النظام الضريبي التشيلي على الانترنت	دفع الضرائب على الانترنت	25 يوما	12 ساعة
بطاقة، أب، الهند	تقييم الممتلكات	بضعة أيام	5 دقائق
بطاقة، أب، الهند،	تسجيل الأراضي	7-15 يوم	2-3 ساعات
بهومي، الهند، كارناتاكا	تحديث تسجيل الأراضي	1-2 سنوات	30 يوما للموافقة
بهومي، الهند، كارناتاكا	الحصول على شهادة ملكية الأرض	3-30 أيام	5-30 دقيقة
إنترستاتشيك بوستس، الهند	جمع الغرامات للحمولات الزائدة	30دقيقة	2 دقيقة
ماندالكومب-أوترز،أب الهند	إصدار شهادات الدخول	20-30 يوم	15 دقيقة
الجمارك على الانترنت، جامايكا	تجهيز فاتورة الدخول	2-3 يوم	3-4 ساعات
الجمارك على الانترنت الفلبين	الافراج عن البضائع	8 ايام	4 ساعات - 2 أيام للافراج عن البضائع
الضرائب على الانترنت ، سنغفورة	إصدار التقييمات الضريبية	12-18 شهر	3-5 أشهر
بكين للأعمال اي -بارك، الصين	تطبيق على الانترنت ل 32 خدمة للشركات	2-3 اشهر للترخيص التجاري(السجل التجاري عندنا) العديد من الزيارات إلى مكاتب متعددة للإيداع	عدة ثوان للإيداع الروتيني للشركات 10-15 يوم لمنح الترخيص التجاري

المصدر: **Subhash Bhatnagar ,The Economic and Social Impact of E-government**

[1] Valentina (Dardha) Ndou, E –op .cit 24.

الجدول يبين بوضوح الوقت الذي يمكن توفيره عند استعمال التطبيقات الالكترونية في تقديم الخدمات الحكومية فبعد ان كانت بعض المعاملات تستغرق اياما وربما شهورا صارت تجرى في عدة سويعات او دقائق.

المطلب الثاني: تكريس الشفافية ومحاربة الفساد

إن تصميم المواقع الالكترونية الحكومية بعناية وبشكل علني ، يمكن أن يجعل منها مصدرا قيما للشفافية بحيث تمكن المواطنين والشركات وأصحاب المصالح الآخرين من رؤية والاطلاع على المعلومات المتعلقة بالسياسات الوطنية للحكومة وبرامجها التنموية ومدى تحقيقيها لهذه البرامج. انه من الضروري في ظل الحكومة الالكترونية أن يكون هذا النوع من المعلومات متاحا على شبكة الإنترنت، فتوافر مجموعة متنوعة من المنشورات المتعلقة بنشاطات الحكومة في جوانبها الاقتصادية والاجتماعية والتشريعية يعزز أيضا من الشفافية.وكمثال على ذلك ما قامت به ما تسمى لجنة اليقظة المركزية في الهند وهي وكالة حكومية تهدف إلى رصد الفساد حيث قامت بمبادرة لإنشاء موقع على شبكة الإنترنت بهدف الحد من الفساد وزيادة الشفافية من خلال تبادل كمية كبيرة من المعلومات المتعلقة بالفساد المالي والاداري مع المواطنين، حيث يتواصل الموقع مباشرة مع الجمهور من خلال الرسائل والمنشورات لإعلام الجمهور بجهوده في مكافحة الفساد عن طريق إعلان أسماء الموظفين والمسؤولين التي صدرت ضدهم أوامر بالتحقيق أو تعرضوا لعقوبات بسبب الفساد. وقد حظي هذا الموقع الإلكتروني بقدر كبير من الاهتمام لأن الصحافة استخدمت المعلومات لتسليط الضوء على قضايا الفساد وعرضه على الراي العام الوطني. ورغم ان هناك بعض المخاوف من أن يكون بعض الموظفين العموميين قد تعرضوا للتشويه بشكل خاطئ من خلال الموقع الإلكتروني، فإن لهذه الأداة أثر كبير في إبراز الفساد ومكافحته[1]. كما تشجع اللجنة من خلال موقعها الالكتروني الجمهور بشكل كبير –من خلال المكافآت– على تقديم شكاواهم وتوفير المعلومات ضد اي موظف حكومي متلبس بالرشوة وهذا من أجل

[1] Subhash Bhatnagar, op.cit.P.11

ان تقوم اللجنة باتخاذ الاجراءات اللازمة لمكافحة الفساد ومن أجل القضاء على الرشوة وزيادة شفافية القواعد والإجراءات وتقديم الخدمات.

وكمثال اخر موقع كريستال في الأرجنتين الذي قام بنشر معلومات عن كيفية صرف واستخدام المال العام ومراقبة الفساد، بالاضافة الى معلومات عن السياسات الوطنية والأداء الاقتصادي للبلد؛ وبيانات إحصائية عن العمالة والتجارة والدخل وما إلى ذلك. وقد حظي الموقع الإلكتروني باهتمام كبير من الصحافة لقاء نجاحه المبدئي في تكريس الشفافية رغم الصعوبات التي واجهته، بسبب عدم امتثال الإدارات لتقديم المعلومات ونشرها في الوقت المناسب.

اما في كوريا الجنوبية فقد انشئت الحكومة في سيول نظام "فتح" OPEN[1] لاستهداف الفساد، وهي ترمز الى فتح سير الاجراءات الادارية لاستخراج مختلف الوثائق الادارية امام طالبيها مع امكانية متابعتها، حيث ينشر الموقع مجموعة متنوعة من المعلومات المتعلقة بالخدمات والتصاريح والتراخيص الصادرة عن الحكومة المحلية، كما يتيح امكانية تتبع وضعية الطلبات من قبل اصحابها على الموقع على شبكة الإنترنت. وقد اعترف المؤتمر الدولي التاسع لمكافحة الفساد الذي عقد في ديربان بجنوب أفريقيا في عام 1999 بهذا النظام واعتبره كـ"ممارسة جيدة"، ويعزى نجاح هذا النظام إلى التزام عمدة بلدية سيول الذي اعلن حرب شاملة على الفساد، وكان إلغاء الضوابط التنظيمية عنصرا أساسيا في خطة العمل. وبحلول ماي 2000، ألغيت 392 لائحة بلدية، وخففت 203 اخرى، وحسنت 3,897 لائحة أخرى. وللتقليل إلى أدنى حد من احتمال التواطؤ، ألغيت الممارسات الطويلة الأمد المتمثلة في إسناد منح التصاريح أو الموافقات أو عمليات التفتيش لولاية أو سلطة قضائية فردية داخل منطقة جغرافية معينة. ويجري الآن تعيين الموظفين على أساس يومي لمعالجة الطلبات المقدمة من مناطق مختلفة.

أنشأت حكومة بلدية سيول بوابة الإنترنت "OPEN"[2] من أجل واجهة مباشرة ومريحة مع المواطنين، حيث تعرض البوابة شرحا مفصلا عن مختلف عناصر حملة مكافحة الفساد،

[1] (Online Procedures Enhancement for Civil Applications).
[2] OPEN: Seoul's Anticorruption Project,P.2. available on: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022127.pdf

مع تقديم عرض لمؤشر مكافحة الفساد ونتائج المسح، كما تقوم بتثقف المواطنين بشأن مختلف القواعد والإجراءات والمعلومات ذات الصلة بالخدمات الحكومية، وتمكن من رصد الوقت الحقيقي للتقدم المحرز في طلبات الحصول على التصاريح أو التراخيص. وقد أنشئ فريق مؤلف من موظفين من ذوي الخبرة في مراجعة الحسابات والتفتيش في 1 فبراير 1999 لتحديد أنشطة البلدية التي ينبغي أن تكون مفتوحة للجمهور، وقام الفريق بتحليل مجموعة كاملة من الطلبات المقدمة من طرف المواطنين كالتراخيص المدنية والتصاريح حيث تم تصنيفها حسب الوقت المطلوب لاستخراجها وإجراءات المعالجة والعوامل الداعية للفساد في استخراجها وأنواع المخالفات فيها، وخلص الفريق الى تحديد 26 فئة من الطلبات هي تلك التي تتسبب في معظم الأحيان في حدوث مخالفات وتسبب إزعاجا للمواطنين بسبب تعقيد إجراءات معالجتها، وتلك التي يتوقع أن يؤدي نشرها على البوابة الالكترونية إلى تسهيل الحصول عليها مما يقطع الطريق امام الموظفين الفاسدين في طلب الحصول على امتيازات لقاء تقديمها. كما تم توفير معلومات على الويب لكل إجراء حول الوثائق المطلوبة وكيفية معالجة الطلبات، وتضمن النظام أيضا معلومات عن الإدارة المكلفة بهذا الطلب او ذاك، والموظفين المسؤولين، ورقم الهاتف، بالاضافة الى توفير عنوان البريد الإلكتروني في الأسفل بحيث توفر للمواطنين امكانية طرح أسئلة بسهولة أو تقديم تعليقات مباشرة للموظفين المسؤولين.

ويتطلب هذا النظام ايضا أن يقوم المسؤول الرسمي المعني في كل مرحلة من مراحل مراجعة الطلبات، بإدخال التاريخ والوقت اللذين تتم فيهما معالجة كل طلب.ان حرية الوصول إلى وضعيات الطلبات يجعل مقدمي هذه الطلبات لا يشعرون بالحاجة إلى الاتصال بالمسؤولين أو تقديم رشوة لإتمام العملية حيث يتم إرسال بطاقات بريدية لأولئك الذين تقدموا بطلب للحصول على تصاريح أو موافقات من حكومة البلدية، وذلك لضمان الحصول على البعض من التغذية العكسية Feedback ازاء الخدمات المقدمة. وتشكل نتائج هذه الدراسات الاستقصائية جزءا من مؤشر مكافحة الفساد الجديد **(ACI)**[1]، كما تم

[1] Anti-Corruption Index

فتح قنوات إضافية للحوار المباشر بين المواطنين ورئيس البلدية ومن الأمثلة على ذلك الخطوط الساخنة، والبريد الإلكتروني، وبرنامج السبت "رئيس بلدية مع المواطنين".[1]

اما في الارجنتين فقد أطلقت الإدارة مبادرة كريستال **Cristal**، وتتمثل مهمتها في نشر جميع المعلومات المتعلقة باستخدام الأموال العامة في الأرجنتين على شبكة الإنترنت، وفي شكل يسهل فهمه، وهذا يشمل معلومات لا تتعلق فقط بمبالغ الأموال المخصصة لمختلف البرامج، بل أيضا كيفية إدارة هذه الأموال.تم إنشاء موقع كريستال خصيصا لتجسيد تطبيقي للمادة 8 من قانون المسؤولية المالية (رقم 25.152) الصادر في سبتمبر 1999. ويشترط القانون أن توفر الدولة "لأي مؤسسة أو شخص مهتم" المعلومات التالية ذات الصلة بتسيير وإدارة الأموال العامة:

- تنفيذ الميزانيات
- أوامر الشراء والعقود العامة
- أوامر الدفع المقدمة إلى الخزانة العمومية المركزية وغيرها من الخزائن المحلية
- المدفوعات الصادرة عن الخزينة العمومية المركزية وغيرها من الخزائن المحلية
- البيانات المالية المتعلقة بالموظفين الدائمين والمتعاقدين، والعاملين في المشاريع الممولة من المنظمات المتعددة الأطراف
- قائمة بالمتقاعدين في القوات المسلحة وقوات الأمن
- حساب الدين العام، بما في ذلك الشروط والضمانات وتكاليف الفائدة، وما إلى ذلك.
- جرد المباني والمعدات والاستثمارات المالية.
- الالتزامات الضريبية والجمركية المستحقة للشركات والشعب الأرجنتيني
- اللوائح التي تنظم تقديم الخدمات العامة، والمنظمات التنظيمية نفسها
- جميع المعلومات اللازمة للتحكم في النفقات الاجتماعية

وهذه كلها تشكل اهداف أساسية من برنامج كريستال لخلق مواطنين أكثر اطلاعا يمكنهم ممارسة رقابة أكثر فعالية على ممثليهم السياسيين. وفي حين أن محتوى الموقع موجه إلى

[1] OPEN;op.cit.P3.

جميع المواطنين، فإن الصحفيين يمثلون جمهورا هاما على وجه الخصوص في الموقع، حيث أن الصحف والتلفزيون تتيح نشر محتوياته على نطاق أوسع بكثير.

وتتمحور المعلومات التي يقدمها موقع كريستال حول ثلاثة مواضيع رئيسية:

1. الدولة في متناول الجميع: يوضح كيفية إعادة توزيع الأموال العامة بين الحكومة المركزية والمقاطعات
2. الأهداف والنتائج: تجمع المعلومات عن جميع السياسات الوطنية لتقييم إدارتها والطريقة التي يتم بها تخصيص الأموال العامة
3. مساءلة الممثلين: توحيد وتوطيد المعلومات المتعلقة بمكافحة الفساد، في القطاعين الحكومي وغير الحكومي على حد سواء.[1]

ويعرض الجدول أدناه إطارا لتصنيف أنواع المعلومات المختلفة التي يمكن أن يتم نشرها من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية وما يترتب عليها من آثار على الفساد.

[1] Cristal: A Tool for Transparent Government in Argentina available on : http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022132.pdf

الجدول رقم(2):امثلة عن مكافحة الفساد من خلال الحكومة الالكترونية-1-

نوع المعلومة المنشورة	الاثر على محاربة الفساد	شكل تطبيقات الحكومة الالكترونية
القواعد والإجراءات التي تنظم: عملية تقديم الخدمات؛ والموظفين العموميين المسؤولين عنها	يؤدي إلى إجراءات موحدة لتقديم الخدمة. يمكن المواطنين من مقاومة محاولات تأخير المعالجة يقلل من التعسف مثل طلب وثائق إضافية.	مواقع على شبكة الإنترنت للإدارات الحكومية في كثير من البلدان
معلومات عن نتائج القرارات والإجراءات التي يتخذها موظفي الحكومة مثل منح العقود والتراخيص، وتخصيص الموارد.	تساعد على كشف الفساد وتعزيز الشفافية في منح العقود كمنح الصفقات العمومية مثلا	موقع للمشتريات الحكومية ومنح الصفقات الإلكترونية في شيلي والمكسيك والبرازيل والفلبين
معلومات عن مؤسسات وشركات الافراد الموثقة في سجلات الحكومة كسجلات الاراضي ومنح التراخيص ووضعية دفع الضرائب.	تساعد على كشف التلاعب من خلال منح الامتيازات مقابل الحصول على رشوة	موقع سجلات الاراضي ببهومي بالهند. نظام اوبن OPEN في سيول كوريا الجنوبية
معلومات عن أداء الاقتصاد: العمالة والدخل والتجارة الخ مؤشر أداء الإدارات الحكومية	تعزيز مشاركة المواطنين في الحكم تعزيز المصداقية	موقع كريستال في الأرجنتين، الكشف عن الميزانية في كارناتاكا
أسماء المواطنين ذوي القروض الكبيرة المستحقة اوالمتعربين من دفع الضرائب؛ وأسماء الموظفين قيد التحقيق أو المدانين، ومؤشر الفساد، وأداء الادارات المكلفة بمحاربة الفساد.	نوع من العقاب على الفساد من خلال الفضح امام الجمهور	مثل موقع موقع المفوض المركزي لليقظة في الهند Central Vigilance Commissioner
الكشف عن مداخيل واصول المرشحين للانتخابات، والممثلين المنتخبين، والوزراء والموظفين العمومين.	يخلق نوع من الردع عن الفساد من خلال الخوف من التعرض للكشف امام الملأ	مثل موقع أوبن سيكريتس في الولايات المتحدة؛ مجلس الشؤون العامة في بنغالور، الهند

المصدر: **The Economic and Social Impact of E-government**

ويتبين من الجدول أدناه أثر ذلك على الفساد من خلال الحد من الرشاوى المطلوبة في تقديم الخدمات، والحد من دور الوسطاء، وزيادة الشفافية، وزيادة الوعي ببرامج مكافحة الفساد.

الجدول رقم (3): امثلة عن مكافحة الفساد من خلال الحكومة الالكترونية-2-

الاثر على محاربة الفساد	امثلة من عدة دول	كيفية مساهمة الحكومة الالكترونية
الحد من الرشوة	مشروع "اوبن"لمحاربة الفساد، سيول	القدرة على تتبع معالجة طلب الخدمة من قبل المواطنين عززت من الشفافية يمكن للمشرفين أيضا تتبع السلوك غير المعتاد. جمع آراء المواطنين حول الفساد feedback
الحد من دور الوسطاء	الاصلاح الجمركي بالفلبين	ازالة التواصل المباشر مع المفتشين ووكلاء الشحن واستبداله بالتسليم الالكتروني
	كاناتاكا بالهند	اتمتة العمليات ادت الى الحد من سلطة الموظفين في تاخير ورفض المعاملات ادى الاحتفاظ بسجل الكتروني للمعاملات الى التقليل من فرص الممارسات الفاسدة وزيادة مساءلة الموظفين العموميين
الحد من دور الوسطاء	وزراة النقل بالهند	جعل الإجراءات بسيطة وشفافة تقليل وقت المعالجة
رفع مستوى الوعي العام	موقع لجنة اليقظة المركزية في الهند	نشر أسماء المسؤولين الفاسدين نشر أداء وكالات الادعاء
تعزيز الشفافية والمساءلة	موقع كريستال في الارجنتين	نشر تفاصيل الميزانية العامة والنفقات العمومية بطريقة مفصلة
	المشتريات العمومية الالكترونية في الشيلي، المكسيك والبرازيل	زيادة شفافية عملية اختيار الموردين امكانية الاطلاع على مشتريات الحكومية (الكميات والاسعار) تكريس المزيد من المنافسة

المصدر: **The Economic and Social Impact of E-government**

مما سبق فان الحكومات في العديد من البلدان في جميع أنحاء العالم تلتزم بتطوير مواقع وبوابات إلكترونية تكون فيها المعلومات المتعلقة بالإجراءات والقواعد التي تحكم الخدمات والموظفين العموميين المسؤولين عنها متاحة امام المواطنين . ويؤدي ذلك إلى

إجراءات موحدة تتعلق بتقديم الخدمات وتقليل التعسف وما إلى ذلك، والخلاصة ان التطبيقات المختلفة في جميع أنحاء العالم التي وضعتها ونفذتها الحكومات الإلكترونية أثبتت نجاحها في محاربة الفساد عن طريق:

- الحد من الرشاوى وتقليل دور وقدرة الوسطاء ورفع مستوى الوعي العام.
- إدخال عنصر الشفافية في البيانات والقرارات والإجراءات والقواعد والإجراءات وأداء المصالح الحكومية بصفة عامة.
- أتمتة العمليات للحد من تعسف الادارة والموظفين الفاسدين في تأخير ورفض الخدمة.
- توفير نقطة دخول مريحة لتبسيط القواعد وعمليات إعادة الهندسة.
- اتخاذ القرارات القابلة للتتبع حتى يمكن اتخاذ الاجراءات في حالة تقديم شكوى.
- بناء الشفافية من خلال توفير قدر أكبر من الوصول إلى المعلومات من خلال النشر على شبكة الإنترنت للجمهور الواسع.
- إدخال عنصر المنافسة بين مختلف التطبيقات الالكترونية للادارات التي توفر الخدما.ت
- تركيز وتكامل البيانات واتاحتها يسمح بتحسين عمليات التدقيق والتحليل والمراقبة وهذه الميزة فعالة جدا خاصة ما يتعلق بتطبيقات الضرائب الإلكترونية.

المطلب الثالث: زيادة قدرة الحكومة

يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إعادة تنظيم معاملات الإدارة الداخلية وشبكات الاتصالات والعلاقات المتبادلة بين مختلف الادارات كما يعمل على تيسير تدفق المعلومات ونقلها بين مختلف المرافق والادارات الحكومية وهذا ما يؤدي الى زيادة قدرة الحكومة حيث تسمح الشبكات الداخلية لمختلف الإدارات بتبادل قواعد بيانات العملاء كما تؤدي الى الاستفادة من جميع مهارات وقدرات الموظفين المنتشرين في جميع الادارات مما يساعد على حل المشاكل واتخاذ قرارات بصورة اسرع واكثر كفاءة وفعالية. كما ان هذا الامر سينعكس بدورة ايجابا على مختلف العملاء والمتعاملين مع الحكومة من مواطنين وشركات

اعمال من مستهلكين للخدمات الحكومية ومموني الحكومة بمختلف السلع والخدمات كما ينعكس ايجابا على الحكومة نفسها من خلال خفض التكاليف والإنفاق، مما قد يتطلب ضرائب أقل للتمويل.

مثال: ما يسمى بمركز توفير الوقت The Time Saver Centre في ساو باولو، البرازيل، وهو عبارة عن وكالة حكومية تقدم عدة خدمات حكومية من خلال شباك واحد وهدفها هو تقديم الخدمات بسرعة أكبر وزيادة مستوى رضا المواطنين حيث يمكن للشخص الذي يحتاج إلى خدمة، عند وصوله إلى الوكالة المختصة، أن يسجل في نظام التتبع المحوسب وأن يتلقى تذكرة إلكترونية تشير إلى الخدمات المطلوبة من طرفه ووقت الانتظار المقدر للحصول على تلك الخدمات .كما توفر هذه الوكالة امكانية الحصول على خدمات مختلفة في الوقت نفسه مثل تسجيل المركبات ورخصة القيادة وبطاقة الهوية والتأمين ضد البطالة وما إلى ذلك وهي خدمات يتم تقديمها من طرف ادارات مختلفة ومتفرقة كانت تستكلف المواطن عناء التنقل بين مختلف هذه الادارات مع ما يصاحب ذلك من هدر للوقت والجهد. ويكشف استقصاء رضا العملاء الذي أجري في عام 2000 عن خمسة مراكز في البرازيل أن 94 في المائة من المجيبين على الاستقصاء يقيمون الخدمات على أنها ممتازة أو جيدة مما ساهم في نجاح هذه المراكز وتعميمها داخل البرازيل[1].

[1] Valentina (Dardha) Ndou, E –op .cit.10.

المبحث الثالث: اثر الحكومة الالكترونية على الجانب الاجتماعي

في هذا المبحث نتناول التاثيرات الاجتماعية للحكومة الالكترونية من خلال بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين ومشاركتهم في الحكم وكذا تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاعات أخرى من المجتمع بالاضافة الى إنشاء الشبكات الاجتماعية وبناء المجتمعات.

المطلب الاول: بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين ومشاركتهم في صنع القرار

ان عملية التواصل الاجتماعي عن طريق إنشاء التجمعات communities، والمنتديات، والتفاعل المستمر والتواصل بين الحكومة ومواطنيها يساهم بشكل فعال في عملية صنع القرار، حيث يمكن للمواطنين المساهمة بأفكارهم الخاصة من خلال المشاركة الفعالة في المناقشات السياسية والحكومية، وتبادل المعارف والمعلومات مما يؤدي ذلك بدوره إلى بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين وتحسين العلاقات بين الحكومة والمحكومين. وتعتبر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD ان تعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطنين يمكن أن يحسن نوعية الخدمات من خلال السماح للحكومة بالاستفادة من مصادر أوسع للمعلومات، ووجهات النظر والاراء بالاضافة الى الحلول المقترحة من طرف المواطنين وذلك لمواجهة التحديات المستقبيلة في عملية صنع السياسات العامة وذلك في ظل ظروف تزيد تعقيدا يوما بعد يوم[1].ان تغير النظرة الى المواطنين واعتبارهم كزبائن حكوميين، والاستماع والفهم لاحتياجاتهم ومتطلباتهم، أمر ضروري لعملية اتخاذ القرار بشكل أفضل، كما ان الاستخدام الامثل للمعلومات والبيانات المشتركة على الشبكة الداخلية الانترانت من قبل جميع المصالح والإدارات الحكومية يتيح إمكانية اتخاذ قرارات سريعة مما يخدم المجتمع بشكل أفضل. من جهة اخرى فإن التحسينات في سرعة وجودة صنع القرار تعتمد إلى حد كبير على رغبة الحكومات في توفير واتاحة المعلومات لمختلف الادارات، وقدرة الموظفين

[1] Valentina (Dardha) Ndou, op.cit.p11.

على معالجة كمية كبيرة من المعلومات، فضلا عن تحفيز المصالح والادرات الحكومية على التحول من النموذج الهرمي للإدارة العامة لنموذج مرن وأقل مركزية.

وفيما يلي بعض الامثلة عن تعزيز الحكومة الالكترونية لمشاركة المواطنين:

- البوابة الحكومية لكولومبيا وهي نقطة دخول إلى كل موقع من مواقع الوكالات الحكومية في البلاد، مما يسمح للمواطنين عمليات البحث عن المعلومات ذات الصلة بالحكومة والتشاور مع ممثلي الحكومة عبر البريد الإلكتروني إما للشكوى من مشاكل معينة أو تقديم اقتراحات، ويسهم انتشار المعلومات هذا في جعل المسؤولين العموميين أكثر مساءلة، ويصبح المواطنون أكثر اطلاعا ومشاركة. ورغم ان الحكومة الإلكترونية في كولومبيا في بداياتها كما هو الحال في الكثير من دول العالم الا ان كل من الحكومة والمواطنين بدأوا يجنون ثمارها من خلال النتائج الايجابية التي لا يستطيع انكارها احد.[1]
- أرمينيا: تقوم الأكاديمية الوطنية للعلوم برعاية مجتمع مباشر على الإنترنت تم تصميمه بهدف نشر الوعي وإفساح السبل للحوار الوطني في قضايا عامة تهم المجتمع المدني.
- كندا: بوابات الحكومة الكندية الإلكترونية المصممة خصيصاً للشراكة المدنية تعتبر الأفضل في العالم
- المملكة المتحدة :
  - موقع المواطن: جزء من بوابة موقع الحكومة على الوب، يفسح الفرصة للمواطنين للتعليق على سياسات الحكومة.
  - موقع جمعية هانسارد، غير الحكومية :ينسق النقاش حول سياسات الحكومة ويوصلها لأعضاء البرلمان.

[1] Colombia's Government Portal available on : http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022293.pdf

المطلب الثاني: تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاعات أخرى من المجتمع

ان التفاعل والتواصل المستمرين بين الحكومة ومختلف المرتفقين يسهم في خلق الوعي لدى هؤلاء بشأن المساهمة الفعالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطة المجتمع المحلي، فالحكومة الالكترونية تلعب دورا حيويا، ليس فقط في تسهيل المبادرات والتحسينات التي يفرضها العصر، بل أيضا في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعات الاخرى لاسيما مؤسسات الاعمال ، ولكي يتمكن موظفو الحكومة الالكترونية من التفاعل والتعامل والتواصل الكترونيا مع الشركات والمواطنين وأصحاب المصلحة الآخرين فانه من الضروري تكثيف استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها[1].

لكي يحصل تفاعل وتواصل الكتروني بين الحكومة والشركات G2B فانه تحتاج الشركة نفسها لان تستعمل المعدات الإلكترونية، ومن ناحية أخرى فانه يتعين على المؤسسات المالية والبنوك أن تخلق أساليب آمنة وموثوقة للمعاملات المالية الإلكترونية. ان تطوير وتحديث القدرات التكنولوجية والإدارية اللازمة لوظائف الحكومة الإلكترونية تتطلب توفير دورات تدريبية للموظفين وتشجيع استحداث مواد ووحدات خاصة بتقنيات استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس والجامعات في محاولة لتوفير المهارات والكفاءات اللازمة لسوق العمالة. وكمثال على ذلك مشروع جياندوت في الهند وهو مشروع إنترانت من الحكومة إلى المواطن يوفر العديد من الخدمات والفوائد للمنطقة و للمواطنين والمجتمع بشكل عام والهدف من المشروع إنشاء أكشاك معلومات مستدامة ومبتكرة من الناحية التكنولوجية في منطقة ريفية تعاني من الفقر في قرية مادهيا براديش بالهند. وقد أدت النتائج الطيبة والايجابية لنظام الإنترانت هذا إلى زيادة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أنها أدت إلى تدعيم مبادرات وبرامج تكنولوجيا المعلومات الأخرى، مثل إنشاء مؤسسات تدريب خاصة جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما خصص البرلمان موارد لإنشاء أكشاك أخرى في المدارس ووضع نماذج جديدة للتعليم

[1] Valentina (Dardha) Ndou, op.cit.p 05.

الإلكتروني e-education؛ كما فتحت جامعة أنديرا غاندي الوطنية مركزا للدراسات الجامعية والدراسات العليا بشأن تطبيقات الحاسوب؛ فضلا عن الجائزة النقدية التي وضعتها الحكومة لتحفيز مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[1].

المطلب الثالث: إنشاء الشبكات الاجتماعية وبناء المجتمعات Communities

تخلق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصا لانشاء شبكات اجتماعية وبناء مجتمعات، فمبادرة الحكومة الإلكترونية تتطلب شبكة معقدة من العلاقات المتبادلة بين الحكومة والزبائن ومؤسسات الأعمال والموظفين والوكالات الحكومية الأخرى،بالاضافة الى ذلك، فإن طبيعة الحكومة الإلكترونية ووظائفها تتطلبان نهجا شبكيا يعمل على جمع وحشد المهارات والتقنيات والمعلومات والمعرفة التي تنتشر على كافة مستويات الادارات الحكومية المختلفة بحيث يسهل الاطلاع عليها والاستفادة منها من طرف كل الادارات داخل الشبكة فعلى سبيل المثال عندما يتعلق الامر بالحاجة الى تدريب وتكوين الموظفين فالشراكة بين الإدارات الحكومية والجامعات أو المؤسسات البحثية يصبح امرا ضروريا. كما يتطلب توفير الخدمات المتكاملة في نقطة اتصال واحدة التعاون والتنسيق بين مختلف الإدارات والوكالات الحكومية، والتكامل الأفقي والعمودي، ما يؤدي في النهاية الى إنشاء شبكة كبيرة ومتنوعة من العلاقات بين مختلف الادارات والمصالح الحكومية. ومن جهة اخرى يؤدي اجراء المعاملات الإلكترونية إلى إنشاء شبكات اتصال بين الشركات الخاصة والمؤسسات المالية والاتصالات السلكية واللاسلكية ومقدمي خدمات الإنترنت، ومن جانب اخر تمكن مبادرة الحكومة الالكترونية من انشاء المجتمعات الالكترونية، وإعطاء المواطنين والشركات إمكانية المشاركة في المنتديات، وفي عمليات صنع القرار، والمساهمة بشكل فعال في مختلف المناقشات السياسية والحكومية.

فعلى سبيل المثال: تعتبر بوابة الحكومة الكولومبية نقطة الدخول إلى كل مواقع الادارات الحكومية في البلاد، مما يسمح للمواطنين بالبحث والاطلاع على المعلومات الحكومية

[1] Valentina (Dardha) Ndou ,op.cit.p.05.

والاتصال بممثلي الحكومة من خلال إرسال بريد إلكتروني إما لغرض تقديم شكاوى معينة أو تقديم اقتراحات، كما تم تكوين وحدة خاصة تتألف من ثمانية أشخاص مدربين تدريبا جيدا على تكنولوجيا البوابات الحكومية، لغرض انشاء موقع كولومبيا على شبكة الإنترنت، بالاضافة الى تقديم المشورة والدعم والتدريب.وقد تم انجاز المشروع بدعم مالي من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، في حين أن التكنولوجيا والخبرة كانتا في المقام الأول من خلال شراكة مع شركتين خاصتين محليتين.[1]

[1] Valentina (Dardha) Ndou ,op.cit.p.11.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال تجارب الكثير من تطبيقات الحكومة الالكترونية في العديد من البلدان المتقدمة وحتى النامية التي تطرقنا اليها في هذا الفصل اتضح لنا الاثر الايجابي لتطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال ما يمكن ان تجنيه من عوائد اقتصادية نتيجة الاستغناء عن وسائل الادارة التقليدية في تقديم الخدمات والتي تكلف ميزانية الدولة الكثير من المبالغ سنويا واعتماد تطبيقات الحكومة الالكترونية والتي تعتبر بديلا ناجعا يعمل على خفض الانفاق العمومي وجذب الاستثمارات المحلية والاجنبية وكذا الرفع من ايرادات الدولة نتيجة تحسين طرق تحصيل الضرائب واعتماد النظم الالكترونية الحديثة في التحصيل، ومن جهة اخرى اتضح لنا ان مبادرات الحكومة الالكترونية في الكثير من البلدان عملت على تكريس الشفافية ومحاربة الرشوة والمحسوبية والفساد بشقيه الاداري والمالي كما منحت العديد من تطبيقات الحكومة الالكترونية المواطنين مزيدا من المساءلة على اعمال الحكومة وسياساتها مما عزز من مشاركتهم في صنع مثل هذه االسياسات والبرامج الامر الذي ساهم في تحسين وترشيد النظم الادارية ورفع كفاءتها هذا من جهة ومن جهة اخرى ساهمت تلك التطبيقات في تكوين علاقة جديدة بين الحكومة والمواطنين مبنية على الثقة المتبادلة وعلى السعي لارضاء المواطنين وتخفيض قلقهم .

الفصل الثالث:

انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية على الرشاد الاداري في الجزائر

تمهيد:

سنقوم في هذا الفصل بدراسة مدى التاثيرات المحتملة لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر عن طريق التطرق اولا، الى تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر كبحث اول، ثم كمبحث ثاني نحاول تسليط الضوء على مركز الجزائر في دول العالم من خلال مختلف مؤشرات الحكومة الالكترونية، ثم نحاول استقصاء الاثار المحتملة للحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال الجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي والاداري كمبحث ثالث وفي المبحث الرابع نحاول دراسة اسباب تراجع الجزائر في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية مع اقتراح بعض الحلول لتفعيل الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المبحث الاول : واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد تنبهت العديد من الدول لما يمكن ان تحققه من مكاسب وانجازات من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية لذا فقد سارعت العديد منها الى اقامة مشاريع الحكومة الالكترونية في بلدانها ومن ضمنها الجزائر.

المطلب الاول: تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد أولت الجزائر اهتماما كبيرا في تحديث الادارات العمومية من خلال توسيع استخدام التكنولوجيات الحديثة لتحسين أداء الخدمات وتبسيط الاجراءات للمواطنين، ومن أجل بدء تنفيذ برنامج تحديث الإدارة العمومية وادخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال قامت الحكومة بتنصيب لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات بالإضافة لخبراء في تقنيات الإعلام والاتصال سميت باللجنة الإلكترونية وهي تحت اشراف رئيس الحكومة، حيث تم بدأ تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر.

يقوم مشروع بناء الحكومة الإلكترونية على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وربط المواطن والمؤسسات والادارات إلكترونيا بما يتيح ويسهل اجراء مختلف المعاملات بين هذه الاطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف. ومن المؤكد أن الجزائر، من خلال تنفيذها للسياسات القطاعية للبريد والاتصالات لعام 2000، خلقت بيئة قانونية ومؤسسية وحسنت فرص الوصول إلى خدمات الاتصالات، ولا سيما الاتصالات الهاتفية المتنقلة، ولكنها لم تكن لديها استراتيجية واضحة ومتماسكة لمجتمع معلومات حقيقي حيث احتلت الجزائر المرتبة الـ91 عالميا وفق المؤشر العالمي للأمم المتحدة بخصوص الحكومة الالكترونية للعام 2003، ومن تحليل وضع بلدنا من خلال هذه المؤشرات ، يبدو أن الجزائر لا تزال متخلفة عن الركب، وتصنف في صفوف البلدان ذات المعدل المتوسط.ومن أجل تحسين هذا الوضع، تم وضع استراتيجية ذات أهداف نوعية وكمية محددة بوضوح. تهدف إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني وشركات الأعمال والحكومة. كما تهدف إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار، وإنشاء حظائر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وزيادة جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتستند خطة العمل هذه إلى ثلاثة عشر محورا رئيسيا حيث جرى إعداد قائمة جرد متبوعة بتعريف للأهداف الرئيسية، وتم تحديد اطار زمني لتحقيقها على مدى السنوات الخمس المقبلة بالاضافة الى قائمة بالإجراءات اللازمة لتنفيذها.

المحاور : اشتملت الوثيقة على13 محورا كالتالي[1]:

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استعمال تكنولوجيات الاتصال و الإعلام في الشركات.
- تطوير الآليات و الاجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات.
- شبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرسمي.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة
- تطوير الكفاءات البشرية.
- تدعيم البحث التطوير و الابتكار.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- الإعلام و الاتصال .
- تثمين التعاون الدولي .
- آليات التقييم و المتابعة.
- اجراءات تنظيمية.
- الموارد المالية.

برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية2013 :

يتأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تبنها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، و يتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في[2] :

- برنامج تطوير التشريعات : يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية و تطوير التشريعات القائمة.

[1] République Algérienne Démocratique et Populaire, E-Commission, E-Algerie 2013,decembre 2008,p.07, disponible en : http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf

[2] د.بلعربي عبد القادرواخرون، مرجع سابق، ص.08

- برنامج تطوير البنية المالية : يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات المالية لتصبح أكثر مرونة.
- مشروع التطوير الاداري و التنفيذي: يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.
- برنامج التطور الفني: يرتكز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات.
- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية.

المطلب الثاني :آليات تنفيذ الحكومة الالكترونية بالجزائر

أولا:الآليات المادية.

ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت سنة 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني التابع لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي و الذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بالشبكات الدولية.

و قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي و 50 في القطاع الطبي و 500في القطاع الاقتصادي و 150 في القطاعات الأخرى وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 والمعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 307-00 بتاريخ 14أكتوبر 2000 و الذي يحدد شروط وكيفيات وضع استغلال خدمة الانترنت، ما أدى إلى ظهور مزودين خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني، مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة أما في إطار تعميم استعمال الحاسوب شرعت الجزائر في تنفيذ عدة برامج منها برنامج اسرتي 1 و الذي يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي و ذلك في أفاق 2010 كما يعد هذا البرنامج وسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية الانترنت بتقنية ADSL ، و لكن في الواقع شهدت العملية تعثرا لأسباب متعلقة بتمويل العملية من طرف البنوك ، بالإضافة إلى العديد

من الانتقادات التي وجهت لهذا البرنامج بسبب طابعه التجاري ، لان مثل هذه المبادرات يفترض دعما من طرف الدولة لكي تصبح أسعار الأجهزة في متناول الجميع بما في ذلك الفئات ضعيفة الدخل. هذا بالإضافة إلى برنامج اسرتي 2 و الذي يهدف إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيا الحديثة و تزويد الأساتذة بأجهزة كمبيوتر محمولة و ربطها بالانترنت[1] . كما اعطيت إشارة الانطلاق الرسمي لتعميم مشروع «الريف الالكتروني» على كافة التراب الوطني. وكانت إشارة انطلاق المشروع الذي يرمي إلى إدراج الانترنت في المناطق النائية قد أعطيت في شهر ماي 2011 بالجزائر العاصمة. وقد تم إرسال حافلة الكترونية أولى إلى ولاية المدية مجهّزة بالربط بالانترنت عبر الساتل وبعتاد خاص بالإعلام الآلي وبالوسائط المتعددة تحت إشراف مختصين في تكنولوجيات الإعلام والاتصال[2].

كما تشير احصائيات وزارة البريد والمواصلات حول عدد مشتركي الانترنت في الجزائر الى 10 مليون في 30 نوفمبر 2014، من بينهم 8.231.905 مشترك في الهاتف النقال، ومن المتوقع ان يرتفع الرقم أكثر مع استقدام تكنولوجيا التدفق العالي اللاسلكي للهاتف الثابت (4GLTE).كما يشير نفس المصدر فيما يخص نسبة الربط بالانترنت الى 28% من مجموع المنازل التي تم ربطها بال ADSL و الجيل الرابع للهاتف الثابت 4GLTE[3] وهي نسبة تعتبر ضعيفة واقل من المعدل العالمي للربط بشبكة الانترنت والذي يقارب 40 % واقل بكثير من دول الجوار حيث يبلغ في المغرب 56% وهي الاعلى افريقيا ، تليها مصر حيث بلغت فيها هذه النسبة 49.6%، وجنوب إفريقيا 48.8%، وتونس 43%.[4]

ثانيا: الآليات البشرية

تهدف السياسة العامة للدولة من خلال مشروع الحكومة الالكترونية إلى تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف كل فئات المجتمع، ولاجل ذلك فقد تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 2009/09/13من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الالكترونية، يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية

[1] مفهوم الحكومة الإلكترونية .المنتدى العربي للموارد .متاح في: http://www.hrdiscussion.com/hr15640.html

[2] جريدة صوت الاحرار يوم 28-08-2011 متوفر على الرابط http://www.djazairess.com/alahrar/24614

[3] موقع وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال

[4] موقع http://www.iinanews.com/page/public/news_details.aspx?id=70658

والانترنت وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، ويحصل المتربص على شهادة كفاءة و هذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الالكترونية للمواطن الجزائري[1].

من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، وقد تم تخصيص دورات تدريبية مخصصة للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع، ويتم التدريب على محو الأمية المعلوماتية بتقديم دروس ومبادئ أولية في الإعلام الآلي. كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات و الندوات العلمية والمحلية والتي تدخل ضمن إطار الحكومة الالكترونية، كما تم إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية وتحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الالكترونية، ويشمل هذا البرنامج الذي يدوم 3 سنوات في مرحلة أولى على 3600 مكون تابعين لقطاعات التربية والتكوين المهني والعمل و الشباب و الرياضة، ولضمان نجاح العملية لجأت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام و الاتصال إلى خبرة و مهارة مؤسسات مختصة و ذات خبرة .عالمية[2]

ثالثا :الآليات التشريعية

حاول المشرع في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين و التي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية نذكرمنها:

1) القوانين التنظيمية:

المرسوم التنفيذي رقم98 – 275المؤرخ في 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط و كيفيات ممارسة خدمات الانترنت.

- المرسوم التنفيذي رقم 2000–307 المؤرخ في 14 أوت 2000 والذي حدد شروط و معايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.

[1] وزارة التكوين المهني" : المواطن الرقمي" ، متاح في http://www.cnepd.edu.dz/citoyen

[2] حرز الله فؤاد حسن .الحكومة الالكترونية في الجزائر :دراسة في إمكانية التطبيق .مذكرة ماستر .ورقلة .الجزائر . 2013 .ص74

- القانون رقم 03-2000 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي و متعامل الاتصالات، فإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بتحديد إطار قانوني لسلطة ضبط مستقلة و حرة، وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكفلت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الانترنت.

2) الثقة الرقمية:

و تعرف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع و تتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية[1] و لقد عمل المشرع الجزائري في هذا المجال لاستكمال الترسانة التشريعية بعدة قوانين متعلقة بـ:

الاعتراف بحجية الكتابة الالكترونية، من خلال إصدار القانون رقم 05-10 بتاريخ 20 جوان 2005 المتمم والمعدل للقانون المدني، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الالكتروني مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري، طبقا لنص المادة 323 مكرر، ويقصد بها الكتابة في الشكل الالكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الالكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها.

3) **التوقيع الالكتروني:** كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الالكتروني في نص المادة 2/327المتضمن القانون المدني و بالقانون 05-10 المعدل و المتمم للامر 75-58 التي تنص على أن يعتمد بالتوقيع الالكتروني، وفق الشروط المذكورة في المادة 323مكرر و ذلك من اجل إضفاء الحجية على المحررات الالكترونية.

4) **التصديق الالكتروني:** حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الالكتروني بموجب المرسوم 07-162، وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها والأشخاص الذين

[1] غانم نذير ، ريحان عبد الحميد ، عكنوش نبيل ، معمر جميلة ،" الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 واقعها و دورها في إرساء مجتمع المعرفة"، معهد علوم المكتبات و التوثيق ، جامعة قسنطينة .، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات(اعلم)2012.

يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس شروط مقدمي خدمة الانترنت في الجزائر، وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري.

5) **الدفع الالكتروني:** اعترف القانون الجزائري بوسائل الدفع الالكتروني من خلال الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، من خلال المادة 69 منه والتي تنص على أن وسائل الدفع الالكتروني هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل[1]

6) **الجريمة الالكترونية:** أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الالكترونية تم إصدار القانون رقم04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل و المتمم لقانون العقوبات و الذي ينص على الحماية الجزائية للأنظمة المعلوماتية، من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، كالدخول غير المشروع للأنظمة المعلوماتية، تغيير أو إتلاف المعطيات... الخ. وفي سنة 2009 تم سن قانون الجريمة الالكترونية رقم 09 -04 المؤرخ في 05 أوت 2009 و الذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ومكافحتها[2].

المطلب الثالث: تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر

لقد قامت الجزائر باطلاق العديد من تطبيقات الحكومة الالكتورنية تأسيا بالدول التي سبقتها في هذا المجال ومجاراة للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال، هذه المشاريع مست العديد من القطاعات نذكر منها:

اولا: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد و الاتصالات:

قام قطاع البريد والاتصالات –والمتمثل اساسا في مؤسسة بريد الجزائر– بتطوير الكثير من الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطنين في سبيل عصرنة الادارة وتقريبها اكثر من المواطن وتمثلت هذه الخدمات اساسا في:

1 الامر رقم 03- 11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض المنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ 27 أوت 2003 العدد. 53 ص 11.

[2] حرز الله فؤاد/ مرجع سابق، ص.80.

1) **السحب الآلي للأموال :** باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي، وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر.

2) **الحساب الجاري عن بعد (خدمة 1530):** وتمكن هذه الخدمة الزبائن من لاطلاع على الرصيد او طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس.

ودعما لخدمات البريد الالكترونية ، فإن هناك خدمات أخرى تقدمها المؤسسة ، وهي خدمات يتم توفيرها من خلال شبكة الانترنت نذكر منها[1]:

3) **خدمات الاطلاع على الرصيد :** إذ توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد ، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، إذ لهم إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، إذ يلزم كل متعامل ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري تزوده به ادارة بريد الجزائر.

4) **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية :** عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شكل إستمارة إلكترونية.

5) **خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية :** من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

ثانيا: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي:

في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنة الإدارة وتبسيط إجراءات الخدمة ، شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام البطاقة الالكترونية وهي بطاقة الشفاء، والتي بدأ العمل بها سنة 2007 ومست فئات معينة كالمتقاعدين والأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة بهدف توفير نظام الدفع من قبل الغير للأدوية لفائدة جميع المؤمنين اجتماعيا ، حيث أصبح بالإمكان تقديم بطاقة الشفاء مرفوقة بوصفة طبية للاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للحصول على الأدوية لهم شخصيا أو لذوي الحقوق،

[1] الموسوعة الاقتصادية وعلوم التسيير، جميع الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر، متاح على: iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html

و ذلك على مستوى أي صيدلية متعاقدة مع الضمان الاجتماعي قبل ان يتم تعميمها على كل المنتسبين للضمان الاجتماعي.

ثالثا: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

لقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر، ومراكز البحث، والجامعات على التغطية الكاملة من الشبكة ، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي ومن اهم مشاريع الخدمات الالكترونية بقطاع التعليم العالي:

1) **مشروع Academic Resseach Network** او اختصارا ARN وهو اكبر مشاريع التعليم العالي والبحث العلمي والهدف منه توفير الهياكل القاعدية والأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع(مسؤولين، أساتذة، باحثين، طلبة) قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للاتصال و الإعلام و المعلومات العلمية و التقنية[1].

2) **مشروع التعليم عن بعد Télé Enseignement** : ويتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية وهياكل التعليم العالي بتجهيزات المحاضرة عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت و الصورة بين الأساتذة و الطلبة.

3) **مشروع المكتبة الافتراضية** : و الهدف منه إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية والتقنية في ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، مهمتها اكتساب المعلومات والوثائق العلمية حسب الاحتياجات و ذلك بطريقة موضوعية ومشتركة ، ودمج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لإنتاج ونشر واستيراد المعلومات

كما عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية والتي يمكن استعراضها من خلال:

أ-التسجيلات الجامعية : حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد ، وتمنحهم الجامعة فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية ، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية بالاضافة الى امكانية الاطلاع

[1] حرز الله فؤاد، مرجع سابق، ص.96.

على نتائج التوجيه وتاكيد التسجيل وحتى تقديم الطعون الكترونيا في حالة عدم رغبة الطالب في التخصص الذي تم توجيهه اليه.[1]

ب–اما فيما يخص قطاع التربية الوطنية فقد عمدت وزارة التربية الى تقديم بعض الخدمات الالكترونية للتلاميذ، على سبيل المثال التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية، بالاضافة الى الاطلاع على نتائج البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط على شبكة الانترنت، أو من خلال شبكة موبيليس.

كما يقدم الديوان الوطني للتعليم عن بعد بعض الخدمات الالكترونية، كالتسجيل بالمركز وسحب الاستمارات وتقديم الاستفسارات، كما يتيح للمسجلين خدمة تحميل الدروس والامتحانات الخاصة بالديوان الوطني للتعليم عن بعد.

رابعا: الخدمات الالكترونية في قطاع العدل:

في إطار إصلاح وعصرنة قطاع العدالة تم إحداث العديد من التغييرات الهادفة لادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، من اجل تطوير القطاع وتقديم خدمات اسرع واحسن للمواطن نذكر منها:

- امكانية استصدار شهادة السوابق العدلية رقم 13 الكترونيا عن طريق الانترنت.
- امكانية الاطلاع على القضية التي تهم المواطن من خلال الشباك الالكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.
- بالاضافة الى خدمة الشباك الالكتروني التي تقوم بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسالة قانونية ، من خلال إرشاده إلى الأركان المخصصة لذلك على مستوى الموقع ، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري ، والقوانين ، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون ، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن[2].

[1] عشور عبد الكريم ، مرجع سابق، ص 147.

[2] وزارة العدل الجزائرية، http://arabic.mjustice.dz.

خامسا: الخدمات الالكترونية في قطاع وزارة الداخلية

1) مشروع البلدية الالكترونية

من مشاريع الحكومة الالكترونية في الجزائر رقمنة مصلحة الحالة المدنية، وإنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا، سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها[1].

2) مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين

يهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر حيث تعتبر بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية، وفي ما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا و يكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني[2].

3) مشروع رخصة السياقة البيومترية وبطاقة ترقيم العربات الالكترونية:

وهما مشروعان استراتجيان تعمل وزارة الداخلية على تجسيدهما ووضعهما حيز الخدمة تدريجيا مطلع سنة 2017، حيث سيتم اطلاق بوابة إلكترونية جديدة عبر موقع الوزارة الرسمي، تسمح بطلب البطاقة الرمادية الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية الإلكترونية عبر الأنترنت على شاكلة بطاقة التعريف الوطنية، من دون إيداع أي وثيقة أو التنقل إلى الجهات الإدارية المختصة، حيث سيتسلم المعنيون بطاقاتهم بعد تلقي رسائل نصية قصيرة[3]

4) تصميم وتطوير بوابة المواطن:

في سنة 2011 تم إطلاق بوابة المواطن(www.elmouwatin.dz) من أجل السماح للمواطن بالوصول إلى مجمل المعلومات والإجراءات الإدارية والخدمات التي تقدمها الإدارة.

---

1 بوهيني شهرزاد" .البلدية الالكترونية ضمن الحكومة الالكترونية ."مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة .الجزائر .متاح في http://www.csla.dz/mjls/index.php?option=com

2 احمد شريف بسام ، "واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية" حالة الجزائر " دراسة- وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات "،رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر -3-، 2010-2011.

3 http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20161112/93839.html

5) تطوير ووضع موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر:

يهدف هذا المشروع الذي تم إطلاقه عام 2015 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية، إلى تسهيل إجراءات إنشاء مؤسسة في الجزائر، وذلك لتحسين مناخ الأعمال وجعل الاقتصاد الوطني أكثر جاذبية .حيث يتم وضع بوابة إلكترونية توضح الخطوات اللازمة لإنشاء مؤسسة من خلال الشباك الوحيد « One-stop window » الذي يتيح مركزية إجراءات إنشاء المؤسسة وجعلها أكثر مرونة، وذلك بملأ استمارة واحدة عبر الانترنت، لتستعمل فيما بعد من قبل الأطراف المعنية (الموثقين، المركز الوطني للسجل التجاري، الإدارة الجبائية، وصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء)لمنح السجل التجاري ورقم التعريف الضريبي والانخراط في الضمان الاجتماعي.

سادسا: نشر مشروع الطب عن بعد :

يتمثل في ربط خمسة مراكز استشفائية جامعية و12 مؤسسة عمومية استشفائية لتمكين الوصول إلى خدمات العلاج والتداوي عن بعد، بدءا من تحويل الملفات الطبية، ووصولا إلى الفحص عن بعد، كما سيسمح هذا المشروع بتقديم خدمات الإعانة والخبرة والتكوين عن بعد، مما سيجنب تنقل المرضى من مستشفى لآخر للفحص أو استشارة طبيب مختص[1].

1 د .مطالي ليلى، مرجع سابق، ص 19.

المبحث الثاني: موقع الجزائر حسب المؤشرات الدولية للحكومة الالكترونية

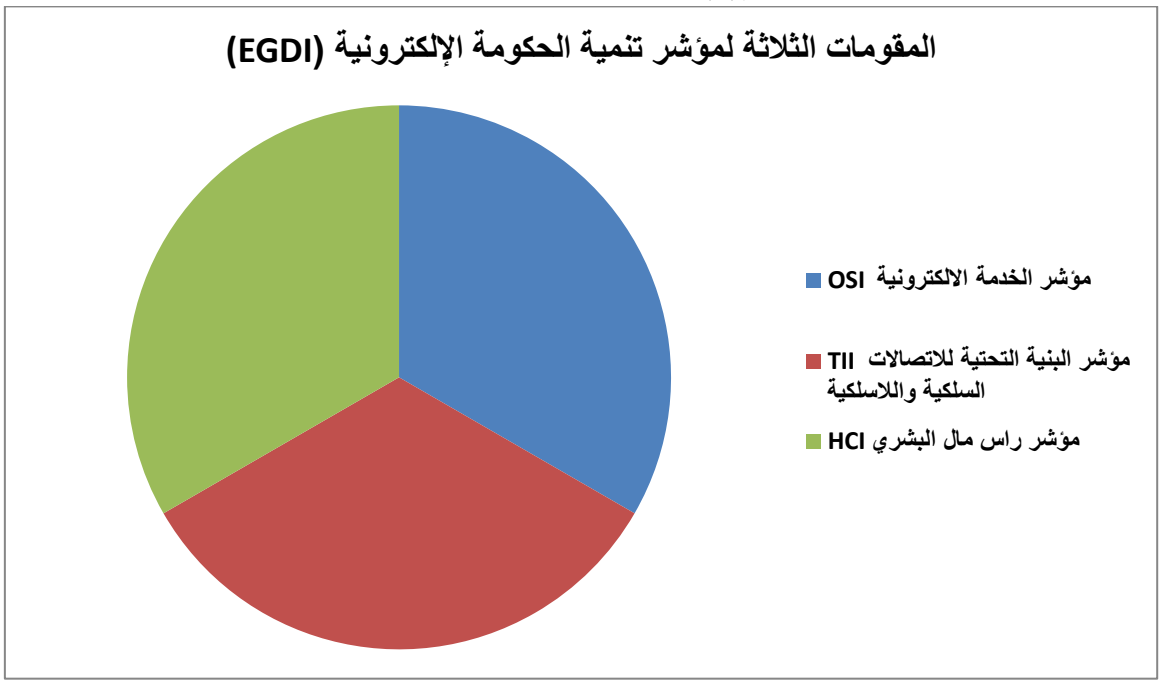
في هذا المبحث سنقوم بدراسة موقع الجزائر في العالم حسب العديد من المؤشرات الدولية والتي تقيس مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف البلدان، ومن اهم هذا المؤشرات:

المطلب الاول: مؤشر الحكومة الالكترونية EGDI

وهومؤشر لقياس قدرة واستعداد البلدان لاستخدام الحكومة الإلكترونية في تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتم تحديث هذا البرنامج سنويا من قبل برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة UNPAP منذ إنشائه في عام 2003. وهو يغطي جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة و يتضمن قياس3 أبعاد للحكومة الإلكترونية:

(1)نطاق ونوعية الخدمات عبر الإنترنت OSI ، (2) نسبة التوصيل بالاتصالات السلكية واللاسلكية TII ، (3) القدرات البشريةHCI حيث يتم تصنيف الدول حسب الحجم ، وتوافر البنية التحتية، ومستوى نفاذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويؤخذ في الاعتبار كذلك مستوى التعليم وتنمية المهارات.

الشكل رقم(4):مقومات مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية



المصدر: الدراسة الاستقصائية للحكومة الالكترونية للامم المتحدة 2014

رغم أن الجزائر كانت قد أعلنت أن حكومتها الإلكترونية تكون جاهزة قبل 2013 وهي تندرج ضمن مشروع أوسع هو الجزائر الإلكترونية، التي تشهد رقمنة كل المصالح

العمومية المختلفة من الصحة الإلكترونية إلى التعليم الإلكتروني، وصولا إلى البلدية الإلكترونية حسب ما أعلن عن ذلك مصالح وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ولكن الواقع الذي نعيشه في 2017 يدل على عكس ذلك، فالجزائر مازالت بعيدة عن تطبيق مشروع متكامل للحكومة الالكترونية، وهذا ما يؤكده ترتيب الجزائر بالنسبة لمؤشر العالمي للأمم المتحدة بخصوص الحكومة الالكترونية حيث سجلت الجزائر تراجعا في تصنيفها من سنة الى اخرى، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم(4): ترتيب الجزائر بالنسبة لمؤشر الحكومة الالكترونية 2003-2016

السنوات	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016
مؤشر الامم المتحدة للحكومة الالكترونية	0.3699	0.3248	0.3242	0.3515	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999
التصيف العالمي من اصل 193 دولة	91	118	123	121	131	132	136	150

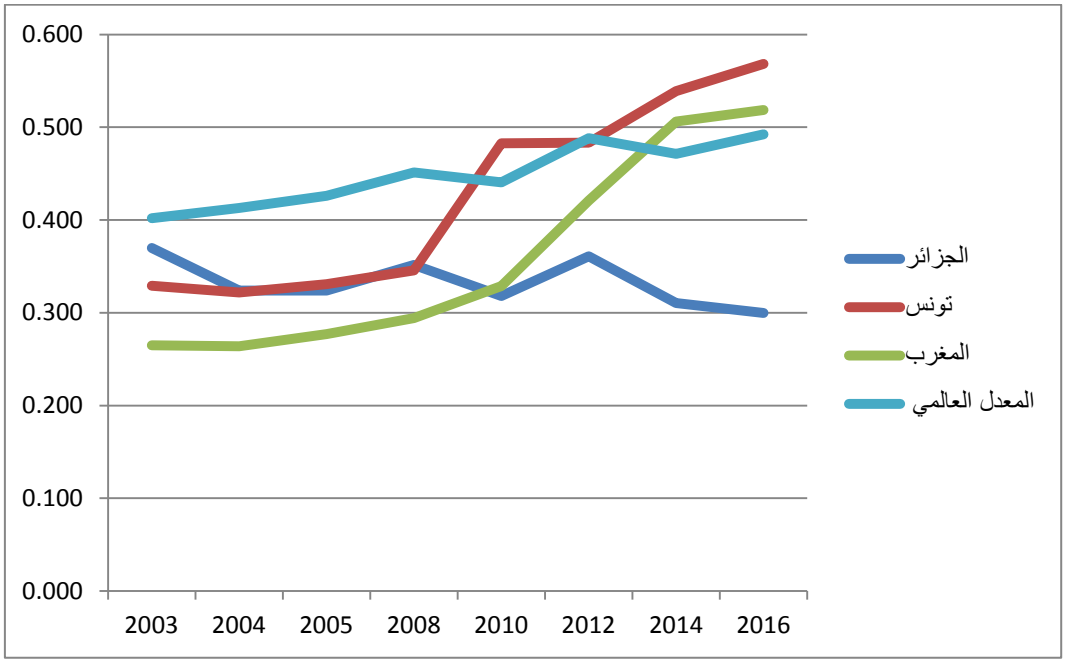
المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على تقارير الامم المتحدة

من خلال الجدول نلاحظ التراجع الكبير في تصنيف الجزائر، فبعد ان كانت تحتل المرتبة 91 من اصل 193 صارت في المرتبة 150 من ضمن المراتب المتاخرة ، وحسب اخر تصنيف لمؤشر الحكومة الالكنرونية للامم المتحدة سنة 2016 فالجزائر جاءت في المرتبة 24 على مستوى الافريقي و15 على المستوى العربي ،متاخرة بذلك على ليبيا، وهي بلد تعيش أزمات متعددة الأبعاد، والتي جاء ترتيبها أفضل من الجزائر في غضون عامين المنصرمين من 121 إلى 118، بالاضافة الى سوريا وهي دولة تعيش ازمة امنية وحرب اهلية جاءت متقدمة على الجزائر في المرتبة 137 وكذا العراق في المرتبة 141ومقارنة مع باقي دول الجوار، فإن تونس الأولى على المستوى القاري، واقتنصت المرتبة 72 عالميا، المغرب 85 ،مصر 108،اما الاولى عربيا فكانت البحرين حيث جاءت في المرتبة 24.[1]

[1] UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016 available on https://publicadministration.un.org/egovkb

والشكل البياني التالي يوضح اكثر مدى التقهقر في تطبيق الحكومة الالكترونية الذي شهدته الجزائر مقارنة بدول الجوار تونس والمغرب اللتين شهدتا تحسنا مطردا على مر السنوات الاخيرة من 2003 الى غاية 2016، كما يوضح مركز الجزائر بالنسبة للمعدل العالمي لمؤشر الحكومة الالكترونية، حيث تتموقع الجزائر في مركز بعيد جدا تحت المعدل العالمي خلافا لتونس والمغرب الذين يحتلان مراكز متقدمة عن هذا المعدل.

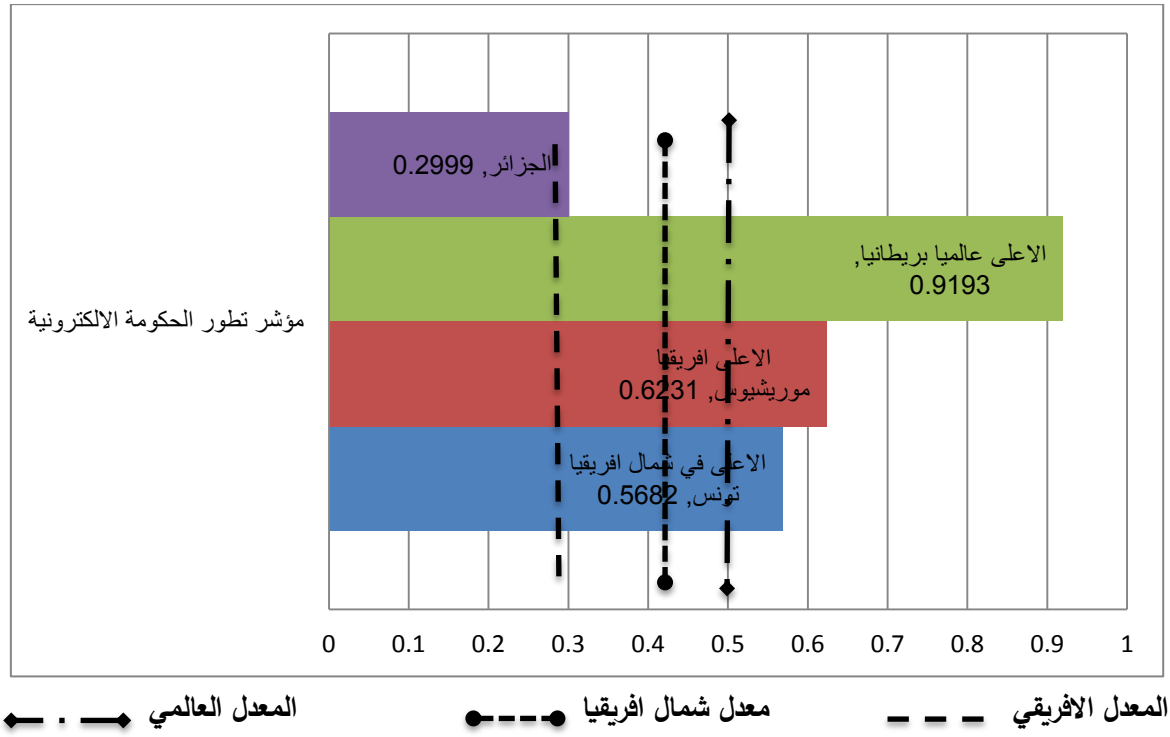
الشكل رقم (5):تطور مؤشر الحكومة الالكترونية لكل من الجزائر، تونس ، المغرب 2003-2016



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على تقارير الامم المتحدة لمؤشر تطور الحكومة الالكترونية (EGDI) 2003-2016

واذا اخذنا اخر احصائيات سنة 2016 وقارنا موقع الجزائر بالاعلى عالميا وافريقيا نجد ان الجزائر متأخرة كذلك حتى انها اقل من المعدل العالمي ومعدل شمال افريقيا والشكل البياني التالي يوضح:

الشكل(6): مؤشر تطور الحكومة الالكترونية- الجزائر2016-



المصدر: موقع الادارة العامة للامم المتحدة

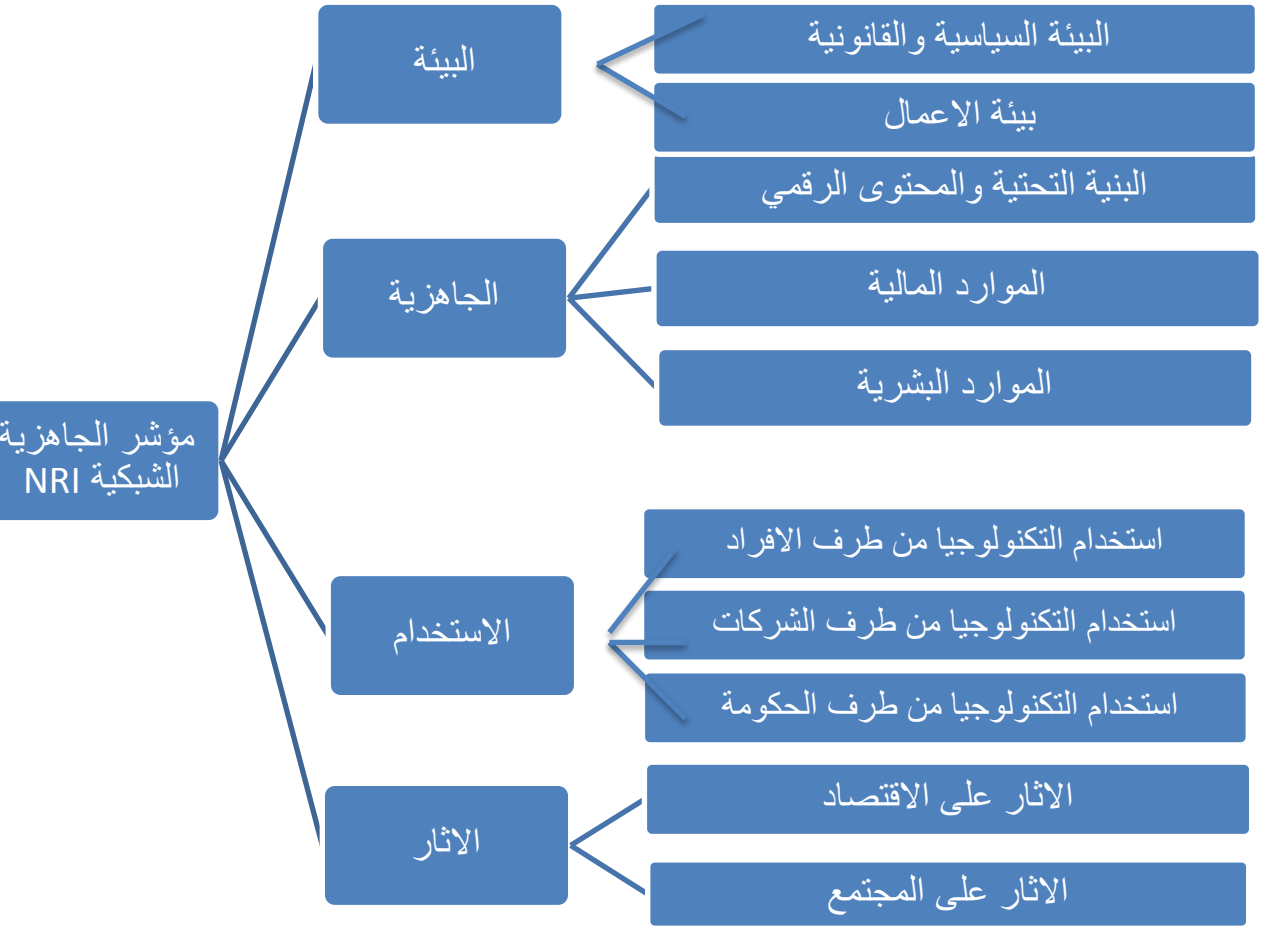
المطلب الثاني: مؤشر الجاهزية الشبكية Networked Readiness Index

يقيس مؤشر الجاهزية الشبكية الصادر عن المنتدى االاقتصادي العالمي World Economic Forum، الذي يشار إليه أيضا باسم الجاهزية التكنولوجية، يقيس ميل البلدان إلى الاستفادة من الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وينشر هذا التقرير بالتعاون مع إنسياد، كجزء من التقرير السنوي لتقنية المعلومات العالمية. ويعتبر التقرير التقييم الأكثر موثوقية وشمولا لكيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القدرة التنافسية للدول ورفاهها. وقد تم تطوير هذا المؤشر في الأصل من قبل مجموعة تقنية المعلومات التي عملت في مركز التنمية الدولية بجامعة هارفارد حتى عام 2002. وتسعى إلى فهم أفضل لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القدرة التنافسية للدول ويتكون المؤشر من اربع عناصر:

1. بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يوفرها بلد أو مجتمع معين (السوق، البيئة السياسية والتنظيمية، البنية التحتية)

2. استعداد أصحاب المصلحة الرئيسيين في البلاد (الأفراد والشركات والحكومات) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين أصحاب المصلحة.
4. الآثار التي تولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد وفي المجتمع.

الشكل(7): مكونات مؤشر الجاهزية الشبكية



المصدر: The Global Information Technology Report 2013,World Economic Forum

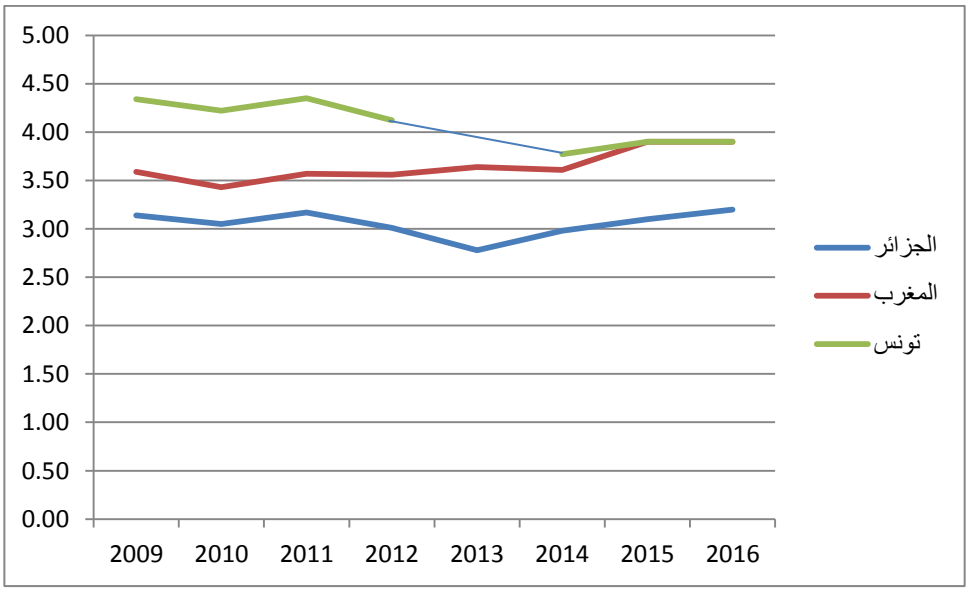
وحسب هذا المؤشر فقد احتلت الجزائر مراتب متاخرة ايضا من ضمن 143 دولة محل الدراسة والجدول التالي يبين ترتيب الجزائر حسب هذا المؤشر من سنة 2009 الى غاية 2016 .

الجدول رقم(5): ترتيب الجزائر،تونس،المغرب حسب مؤشر الجاهزية الشبكية 2009-2016

السنوات	الجزائر	المغرب	تونس
2009	3.14	3.59	4.34
2010	3.05	3.43	4.22
2011	3.17	3.57	4.35
2012	3.01	3.56	4.12
2013	2.78	3.64	/
2014	2.98	3.61	3.77
2015	3.10	3.90	3.90
2016	3.20	3.90	3.90

المصدر:من اعداد الطالب اعتمادا على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي لمؤشر الجاهزية الشبكية

الشكل (8):تطور مؤشر الجاهزية الشبكية للجزائر، تونس، المغرب 2009-2016



المصدر:تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي حول مؤشر الجاهزية الشبكية

من خلال الجدول نلاحظ التراجع الكبير لترتيب الجزائر على مدى السنوات، فبعد ان كانت تحتل المرتبة 87 عالميا، انحدرت الى الرتبة 131 سنة 2013، لتنتهي في المرتبة 117 سنة 2016 والجدول التالي يبين تصنيف الجزائر عالميا بالنسبة لمؤشر الجاهزية الشبكية:

الجدول رقم(6): تصنيف الجزائر عالميا بالنسبة لمؤشر الجاهزية الشبكية2009-2016

السنوات	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
مؤشر المنتدى الاقتصادي العالمي لجاهزية الشبكية الالكترونية	0.3699	0.3248	0.3242	0.3515	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999
التصيف العالمي من اصل 143 دولة	108	113	117	118	131	129	120	117

المصدر:من اعداد الطالب اعتمادا على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي لمؤشر الجاهزية الشبكية للجزائر

وفي ما يلي تفصيل المؤشرات الفرعية لمؤشر الجاهزية الشبكية لسنة 2016 والتي توضح موقع الجزائر من الترتيب العالمي:

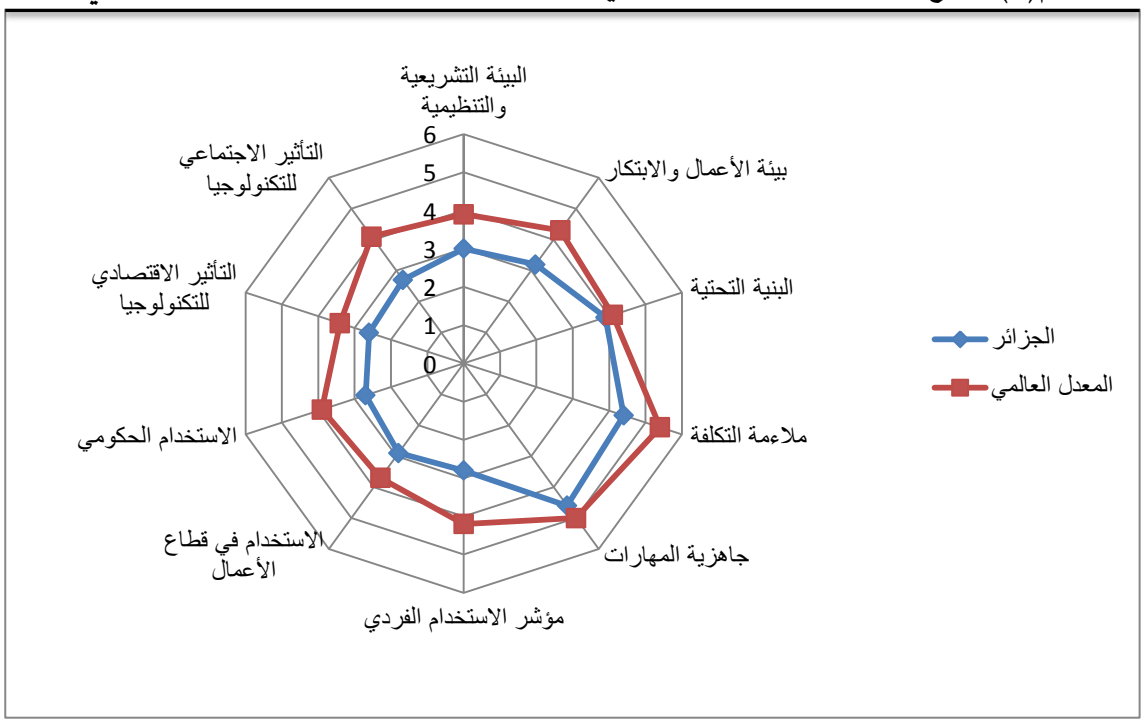
الجدول رقم(7): ترتيب الجزائر لسنة 2016 بالنسبة للمؤشرات الفرعية لمؤشر الجاهزية الالكترونية

المؤشرات	الترتيب	القيمة	المؤشرات الفرعية	الترتيب	القيمة
مؤشر البيئة	131	3.1	البيئة التشريعية والتنظيمية	123	3.0
			بيئة الأعمال والابتكار	33	3.2
مؤشر الجاهزية	95	4.3	البنية التحتية	80	3.9
			ملاءمة التكلفة	99	4.4
			جاهزية المهارات	89	4.6
مؤشر الاستخدام	125	2.8	مؤشر الاستخدام الفردي	103	2.8
			الاستخدام في قطاع الأعمال	133	2.9
			الاستخدام الحكومي	130	2.7
مؤشر التأثير	129	2.6	التأثير الاقتصادي للتكنولوجيا	124	2.6
			التأثير الاجتماعي للتكنولوجيا	132	2.7

source : world economic forum, the global information technology

والشكل التالي يوضح موقع الجزائر بالنسبة لمؤشر الجاهزية الشبكية ومؤشراته الفرعية مقارنة بالمعدل العالمي لسنة 2016:

الشكل رقم(9): موقع الجزائر بالنسبة لمؤشر الجاهزية الشبكية ومؤشراته الفرعية مقارنة بالمعدل العالمي لسنة 2016



المصدر: تقرير المنتدى العالمي الاقتصادي لمؤشر الجاهزية الشبكية لسنة 2016-الجزائر

حسب الشكل السابق يتضح مدى التاخر الذي تعاني منه الجزائر في مختلف المؤشرات الفرعية كالبيئة التشريعية والتنظيمية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والموارد المالية والبشرية المخصصة لها، بالاضافة الى الاعتماد الاقل في استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف الافراد والشركات والحكومة ونقص تاثير التكنولوجيا على الاقتصاد وعلى المجتمع ككل.

المطلب الثالث: مؤشرات تكميلية اخرى

اولا: مؤشر المشاركة الالكترونية E-participation:

يشكل تعزيز مشاركة المواطنين حجر الزاوية في الحكم الراشد اجتماعي، ومن هذا المنطلق ينبغي أن يكون هدف مبادرات المشاركة الإلكترونية هو تحسين حصول المواطنين على المعلومات والخدمات العامة؛ وتعزيز المشاركة في صنع القرار العام الذي يؤثر على رفاه المجتمع، بشكل عام، والفرد، على وجه الخصوص. يعتبر مؤشر المشاركة الإلكترونية كمؤشر تكميلي لمسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة، وهو يعمق من ابعاد الدراسة من

خلال التركيز على استخدام الخدمات عبر الإنترنت لتسهيل توفير المعلومات للمواطنين من قبل

الحكومات "تبادل المعلومات الإلكترونية"، والتفاعل مع أصحاب المصلحة "التشاور الإلكتروني"، والمشاركة في صنع القرار "صنع القرار الإلكتروني".

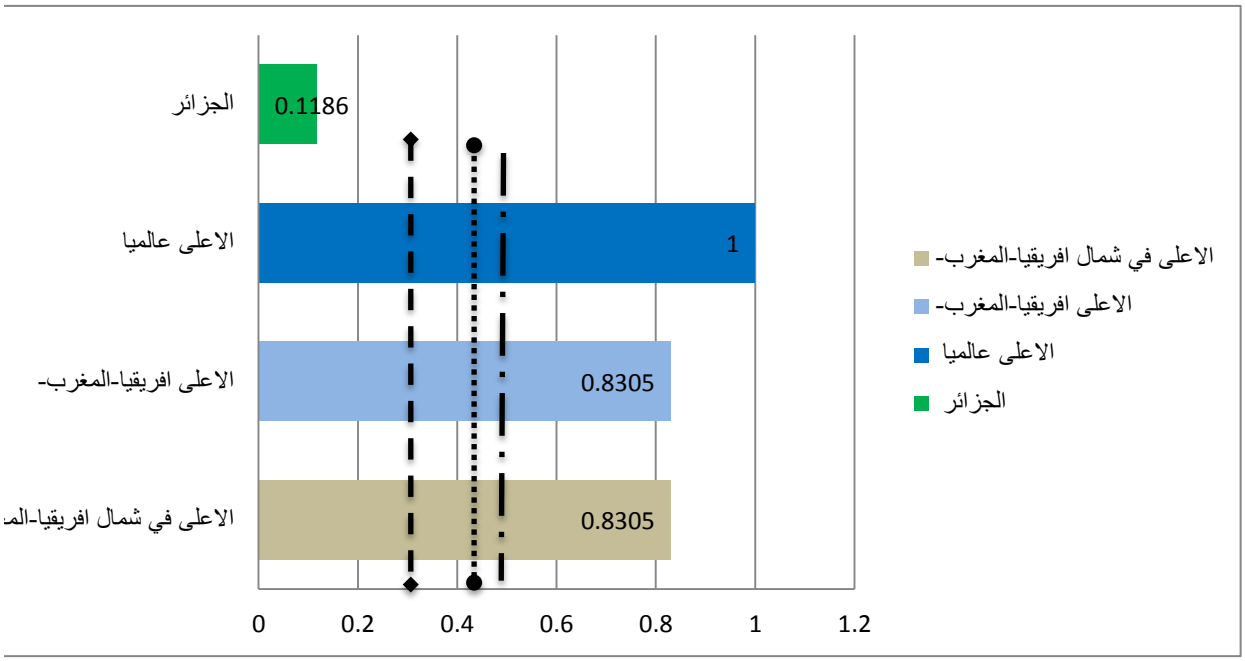
إطار المشاركة الإلكترونية[1]: يتمثل اطار المشاركة الالكترونية في:

- **المعلومات الإلكترونية:** يقصد بها تمكين مشاركة المواطنين من خلال تزويدهم بالمعلومات العامة وامكانية الحصول على المعلومات دون أو بناء على الطلب.
- **التشاور الإلكتروني:** إشراك المواطنين من خلال تعزيز مشاركتهم في السياسات والخدمات العامة.
- **صنع القرار الإلكتروني:** تمكين المواطنين من خلال امكانية المشاركة في رسم السياسات العامة والبرامج التنموية وطرق تنفيذها.

وحسب هذا المؤشر تعتبر الجزائر من الدول الضعيفة جدا في المشاركة الالكترونية، نظرا لان مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا يسمح للمواطنين حتى بمجرد التواصل والتبادل مع المسؤولين ناهيك عن المشاركة في صنع السياسات والبرامج العامة، فحسب اخر احصائيات لهذا المؤشر احتلت الجزائر المرتبة 167 من اصل 193 دولة لعام 2016 بقيمة 0,1186 وهي قيمة ضعيفة جدا ومتأخرة عن كل المعدلات(المعدل العالمي، المعدل الافريقي، معدل شمال افريقيا) والشكل التي يوضح الصورة اكثر:

[1] موقع الادارة العامة للامم المتحدة: https://publicadministration.un.org/egovkb.

الشكل(10): مؤشر المشاركة الالكترونية- الجزائر2016-



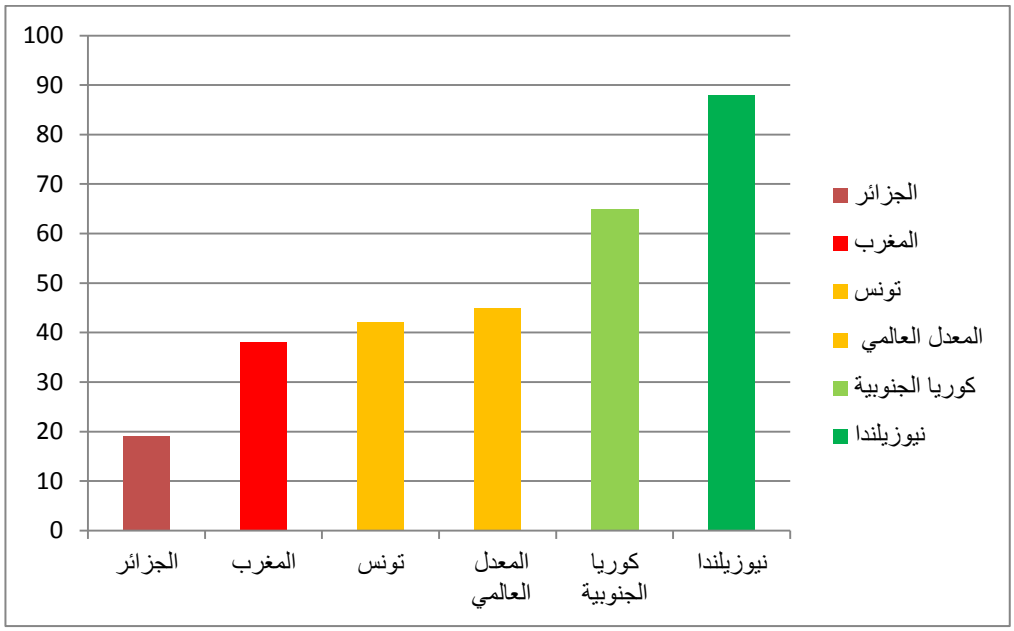
المصدر: موقع الادارة العامة للامم المتحدة

ثانيا:مؤشر شفافية الميزانية

هو مقياس مستقل لشفافية الميزانية الحكومية المركزية، حيث يقوم بقياس درجة شفافية الميزانية على مقياس من 100 نقطة باستخدام مجموعة من الاسئلة -140 سؤالا حول المسح. وترتكز هذه الأسئلة تحديدا على ما إذا كانت الحكومة تتيح للجمهور الوصول في الوقت المناسب إلى المعلومات الشاملة الواردة في ثماني وثائق رئيسية للميزانية وفقا للمعايير الدولية للممارسات الجيدة، فحسب اخردراسة حول هذا المؤشر احتلت الجزائر مرتبة متأخرة جدا مقارنة بدول الجوار (فبفضل" ميزانية المواطن "التي تُنشر منذ عام 2011 ، استطاعت المغرب أن تضاعف درجتها في" مسح الميزانية المفتوحة "الأخير، ونشرت تونس ميزانيتها للمرة الأولى في تاريخ البلاد في ديسمبر2013[1]) اما ترتيب الجزائر فقد جاء اقل بكثير من المعدل العالمي والشكل البياني التالي يبين ذلك:

[1] ميزانية المواطن، متاح على الموقع http://www.finances.gov.tn/images/le_budget_citoyensmallpdf.com.pdf

الشكل(11): مؤشر الميزانية المفتوحة لسنة 2015



المصدر:من اعداد الطالب اعتمادا على تقارير موقع internationalbudget.org

المبحث الثالث: الاثار المحتملة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

الكثير من الدارسات التي تناولت تطبيقات الحكومة الالكترونية اكدت نتائجها واثارها الطيبة على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية للدولة، من خلال تخفيض الانفاق الحكومي ومكافحة الفساد وغيرها، كما تناولنا في الفصل السابق بعض تطبيقات الحكومة الالكرتونية في بعض البلدان واثارها الايجابية على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية لهذه الدول، سنحاول في هذا المبحث دراسة الاثار الاقتصادية والاجتماعية المحتملة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

المطلب الاول : الاثار على الجانب الاقتصادي

على الرغم من أن العديد من تطبيقات الحكومة الالكترونية في البلدان النامية والجزائر واحدة منها أظهرت فوائد ومزايا كبيرة، فإن اثرها على الجانب الاقتصادي(بالنسبة لتقليص عدد العمال وتخفيض التكاليف وجذب الاستثمارات) لم يكن واضحا جدا على الاقل في المدى القريب . وفي بعض الحالات يمكن ان تصبح الحكومة الإلكترونية قناة إضافية لتقديم الخدمات بالاضافة الى الحكومة التقليدية . وحتى في بعض البلدان المتقدمة حيث يكون انتشار الإنترنت مرتفعا، فإن نسبة المواطنين الذين يستخدمون البوابة للخدمات منخفضة، وإلى أن تصل هذه النسبة إلى مستوى يمكن أن يكون هناك بعض الانخفاض في عدد الموظفين العاملين في تقديم الخدمات في الإدارات التقليدية ، وسوف يكون هناك انخفاض محسوس في التكاليف خاصة ميزانية التسيير نظرا لقلة الاعتماد على الورق ويظهر هذا الانخفاض جليا عندما يتم اتاحة الخدمات الحكومية والمتعلقة باستخراج الوثائق الالكترونية على النت حيث يمكن للمواطنين او الشركات استخراج الوثائق الادارية وطبعها دون الاضطرار الى التنقل للمصالح الحكومية مما يخفض العبء المالي والاداري على الحكومة في استخراج هته الوثائق فعلى سبيل المثال بالنسبة للحالة المدنية فالمواطنون بحاجة دائمة الى استخراج شهادات الميلاد والاقامة والشهادات الفردية وشهادات الزواج....وغيرها فلو افترضنا ان طالبي هته الوثائق في فترة ما ولتكن فترة الدخول الاجتماعي، اين يكثر الطلب على هته الوثائق من مختلف فئات المجتمع من تلامذة مختلف الاطوار وطلبة الجامعات وطالبي عمل وغيرهم، فلنفترض ان عددهم يقدر بـ 8 مليون طالب

وثيقة، ولنفترض ان تكلفة الوثيقة الواحدة 5 دج (تكلفة شراء الورق وتكلفة الطبع)، بعملية بسيطة نستطيع حساب التكلفة مع افتراض ان كل مواطن يطلب وثيقة واحدة

التكلفة= 8000000 X 5=40 مليون دج اي 4 ملايير سنتيم وهو مبلغ يعطينا فكرة عن مدى الهدر الواقع في الادارات وعن مدى ما يمكن ان توفره الحكومة من اموال عن طريق اتاحة امكانية استخراج هاته الوثائق الكترونيا.

كما يمكن ان تساهم الحكومة الالكترونية كذلك في زيادة النمو الاقتصادي عن طريق تحسين ظروف الاستثمارات الوطنية والاجنبية، وتوفير بيئة العمل المناسبة لمختلف الشركات لمزاولة استثماراتها في الجزائر، كتحسين الخدمات الحكومية المتعلقة باستخراج او استصدار رخص الاستثمار، وانشاء الشركات ورخص استغلال العقار الصناعي من خلال تحقيق وقت اقل في معالجة مثل هذه الملفات وبفاعلية وشفافية اكبر، فالشركات الاستثمارية بصفة عامة تميل الى الاستثمار في البلدان التي تكرس مبادئ الشفافية والادارة الرشيدة وتساوي الفرص . وفي هذا الاطار فانه يمكن لمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر العمل على مساعدة مؤسسات الأعمال الجزائرية وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الى الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصا لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية .

ورغم ان الجزائر بادرت بانشاء و تطوير موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسات الاعمال والشركات في الجزائر، الا ان ذلك لم يحسن فعلا من مناخ الاعمال نظرا لاستمرارية الاعتماد الكلي على الادارات التقليدية في استصدار رخص الاستثمار ومزاولة النشاطات المختلفة ودفع الضرائب بالنسبة للشركات الوطنية والاجنبية العاملة في الجزائر.

وكنتيجة وبالنظر إلى أن البحوث المتعلقة بالحكومة الإلكترونية في الجزائر قليلة وجديدة نسبيا، فإنه من الصعب إجراء تقييم ملموس للأثر الاقتصادي للحكومة الإلكترونية خاصة وان استثمارات الجزائر في الحكومة الالكترونية لم تكن كبيرة بما يكفي لتوليد آثار واضحة على الاقتصاد الكلي.

المطلب الثاني: الاثار على الجانب الاداري والاجتماعي

انه من الملاحظ في الجزائر ان استعمال الخدمات الالكترونية خاصة في الحالة المدنية ادى الى نتائج طيبة في توفير الوقت والجهد والمال، فبعد ان كان المواطن يقضي الساعات الطوال في الانتظار في الطوابير من اجل استخراج شهادة ميلاد مثلا، وربما اضطر للسفر يوم او يومين حينما يتعلق الامر بشهادة الميلاد الاصلية اذا كان مولودا في بلدية غير بلدية اقامته وبعد ان تم اعتماد الاعلام الالي لاستخراج الشهادات وربطها ببعضها، صار من الممكن استخراج الشهادات الاصلية من اي مكان في الجزائر وخلال دقائق معدودة. نفس الشيئ بالنسبة للتسجيلات المدرسية وتسجيلات البكالوريا والتكوين المهني وتسجيلات موسم الحج حيث صارت كلها تتم اليا دون الاضطرار الى التنقل الى مكاتب التسجيل وانتظار الساعات الطوال في الطوابير من اجل خدمة تسجيل بسيطة تستغرق دقائق معدودة وانت في بيتك وفي اي ساعة تشاء كل ما تحتاجه جهار كمبيوتر مزود بشبكة انترنت وفقط.

وفي مجال تكريس الشفافية ومحاربة الفساد في الجزائر، فانه يمكن الاستعانة بالكثير من تجارب الدول السابقة كموقع كريستال في الارجنتين او نظام اوبن في كوريا الجنوبية، وكمثال على ذلك وفيما يتعلق بعمليات تسديد الحوالات على مستوى الخزائن العمومية فانه يمكن انشاء نظام الكتروني يعمل على السماح للمواطنين بتتبع حوالات الدفع الخاصة بهم، ابتداءا من الادارات التي اصدرتها الى مصالح الرقابة المالية التي تؤشر عليها، مرورا بمصالح الخزينة العمومية التي تقوم بالرقابة عليها ثم تسديدها، الى ان تصل اخيرا الى حساب المعني مما يسمح للمعني او المستفيد من تتبع حوالته عبر جميع هذه المراحل من خلال نافذة او بوابة الكترونية توفر له جميع المعلومات والقوانين التي تنظم هذه العملية ومختلف الوثائق المطلوبة والوقت اللازم لمعالجتها، بالاضافة الى امكانية التواصل المباشر مع الموظفين والمسؤولين، وامكانية تقديم الشكاوى والطعون الكترونيا خاصة ما يتعلق منها بحوالات المقاولين والتي غالبا ما تتضمن مبالغ ضخمة مما يعرض اصحابها للابتزاز من طرف بعض الموظفين الفاسدين الذين يعمدون الى تاخير واحيانا الى رفض حوالات الدفع لاسباب واهية في محاولة منهم للضغط على اصحابها من اجل تقديم رشاوي لهم مقابل تسويتها، كما تسهل هذه العملية عملية الرقابة على صرف النفقات العمومية ويمكن تعميم

هذه التجربة على العديد من الادارات العمومية كالحالة المدنية وقطاع العدالة ومراكز السجل التجاري وغيرها.

كما يمكن الاستفادة من تجربة الارجنتين في مكافحة الفساد الاداري والمالي عن طريق نشر المعلومات المتعلقة بكيفيات استخدام وصرف الاموال العمومية ونشر مختلف وثائق الميزانية العمومية، وجعلها متاحة للجمهور والشركات للاطلاع عليها ما يعرف بالميزانية المفتوحة وهذا ما يعزز الشفافية والرقابة على استعمال الاموال العمومية.

المبحث الرابع: اسباب تراجع الحكومة الالكترونية في الجزائر والحلول المقترحة لتفعيلها

وفيما يلي نتناول اهم الاسباب التي ادت الى تراجع الحكومة الالكترونية في الجزائر حسب المؤشرات المختلفة التي تم دراستها سابقا، ومن ثم نحاول اقتراح بعض الحلول التي نراها ضرورية لتفعيل الحكومة الالكترونية في الجزائر,

المطلب الاول: اسباب تراجع الحكومة الالكترونية في الجزائر

من خلال الفصل السابق لاحظنا التاخر الكبير للجزائر في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات حسب مختلف المؤشرات العالمية للحكومة الالكترونية، حيث كان تصنيف الجزائر اقل من المعدل العالمي واقل حتى من الكثير من دول العالم الثالث ودول الجوار على سبيل الخصوص.ان تاخر الجزائر في تطبيق الحكومة الالكترونية وتراجعها من سنة لاخرى ليس وليدة الصدفة ولم يأت من فراغ بل كان نتيجة مجموعة من الاسباب التراكمية التي ادت الى الحالة التي تعيشها الجزائر الان، بالاضافة الى التطور المقابل في تطبيق الحكومة الالكترونية وتحديثها الذي شهدته العديد من الدول ودول الجوار بالاخص ومن اهم الاسباب التي ادت الى تراجع الجزائر نذكر:

اولا: الامية التكنولوجية

حيث تعاني الجزائر من الأمية التعليمية وبشكل أكبر الأمية التكنولوجية ، ويرجع ذلك إلى اعتبارات عديدة منها انخفاض معدل الدخل ، ضعف البرامج التعليمية في أطوار تعليمية مختلفة ، وهو ما أثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الالكتروني ، ويساهم في ثقافة التغيير داخل مؤسسات الخدمة ، إذ أن الجزائر وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية ، إلا أنها لا تزال تعاني من مشكل بناء الإطار العام لهذا المجتمع.[1]

ثانيا: محدودية البناء التكنولوجي والتقني

ويتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية، حيث يطرح التساؤل اليوم حول التأخر الحالي في الجزائر، وتدهور واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمقارنة مع جيراننا في المغرب العربي حيث احتلت الجزائر مرتبة

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 159

متأخرة في مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (مؤشر فرعي لمؤشر الحكومة الالكترونية) والذي يحسب على اساس المتوسط الحسابي لخمس مؤشرات، هي تقدير مستخدمي الإنترنت لكل100 ساكن وعدد خطوط الهاتف الثابت الأساسية لكل 100ساكن، وعدد مستخدمي الهاتف النقّال لكل100 ساكن وعدد اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق لكل100 ساكن، وعدد اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت لكل100 ساكن ففي الجزائر تبلغ نسبة الربط بشبكة الانترنت 36.5 % حسب اخر احصائيات لوزراة البريد وتكنولوجيا المعلومات سنة 2015 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(8):نسبة الربط بشبكة الانترنت في الجزائر 2015

نوع الاشتراك	عدد المشتركين
مشتركو ADSL	**1 838 492**
مشتركو انترنت الجيل الرابع الثابت 4G LTE	**423 280**
مشتركو انترنت الجيل الثالث 3G	**16 319 027**
مشتركو WIMAX	**2008**
مشتركو VSAT	**620**
العدد الاجمالي لمشتركي الانترنت	**18 583 427**

المصدر: موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال

وهي نسبة ضعيفة وغير كافية مقارنة بدول الجوار المغرب 57.1% وتونس 48.5% وكذلك اذا قارناها بالمعدل العالمي لنسبة الربط بالانترنت والذي يمثل حوالي 49.6[1]% في سنة 2017.

[1] Internet World Stats, disponible en: http://www.internetworldstats.com/stats.htm.

ثالثا: محدودية استعمال وسائل الدفع الالكتروني

رغم الوعود المتكررة للحكومة الجزائرية بتعميم التعاملات الإلكترونية على مستوى مختلف البنوك المحلية بهدف تقديم خدمة أفضل للزبائن ومحاربة المشاكل المصرفية، بقيت هذه الوعود حبرا على ورق. فرغم أن أغلب البنوك العالمية بلغت مستويات عالية في رقمنة المعاملات المصرفية، من خلال تمكين زبائنها من عمليات سحب وإيداع الأموال عن طريق الإنترنت، والهاتف الجوال دون اللجوء إلى الشبابيك المصرفية، ما زالت البنوك الجزائرية تعتمد على الورق في المعاملات البنكية، مما جعل منها أحد أكثر الأنظمة المصرفية تخلفا في العالم.

انه بسبب الطريقة التقليدية التي تطبع عمل البنوك الجزائرية، خاصة الحكومية منها، يفضل غالبية الجزائريين حفظ أموالهم في البيوت بدل البنوك، ويشدد خبراء على أن الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني هو الخيار الأفضل لاستقطاب هذه الأموال، إلى جانب الأموال التي تدور خارج الرقابة الحكومية. وعلى سبيل المثال فتجربة تعميم استعمال أجهزة التصريف الآلي في الجزائر لا تزال متعثرة ، حيث أنّ فئات واسعة من المجتمع بما فيهم التجار والمتعاملين الاقتصاديين لا يتعاطون بحماس مع هذه الصيغة في استخراج أموالهم، ويفضلون طريقة الشيكات لاعتبارات متداخلة. حيث تشير بيانات حديثة إلى وجود ما لا يقلّ عن 680 جهاز تصريف آلي عبر الولايات الـ48، بينما تحصى نحو ثلاثمائة موزع آلي للبنوك التي تتركّز غالبيتها في المدن الكبرى[1]، ومن جملة المآخذ التي جعلت من المواطنين يتعاطون بتحفظ مع هذه الأجهزة هي كثرة الاعطال التي تصيبها وافتقاد الكثير منها الى السيولة اللازمة، حيث باتت الأخيرة عنوانا للرداءة بحكم عدم ديمومة جاهزيتها وما يلفّها من إهمال وضعف الصيانة بالاضافة الى سوء نشر مثل هذه الاجهزة والتي من المفترض ان يتم اتاحتها في اماكن مثل الأسواق ومختلف المراكز التجارية والصيدليات ومحطات البنزين ومحطات القطار والميترو وسائر المرافق الخدماتية كما هو معمول به في اغلب الدول خاصة المتطورة منها.

[1] أ.اسامة. البطاقات البنكية لا تزال محدودة في الجزائر، متاح على :http://essalamonline.com/ara/permalink/15815.html

رابعا:انعدام الثقة باجراء المعاملات الالكترونية

على الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني والتوقيع الالكتروني والجريمة الالكترونية وغيرها ، مازالت فئات كبيرة من المواطنين و قطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية، ما يعني انعدام عامل الثقة ، مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الالكترونية والتي تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية، ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال.

المطلب الثاني: الحلول المقترحة لتفعيل الحكومة الالكترونية في الجزائر

ان عملية التشخيص والوقوف على الاسباب الرئيسية التي ادت الى تراجع الجزائر في تطبيق الحكومة الالكترونية، وكذا محاولة استغلال والاستفادة من النماذج الناجحة في الكثير من الدول والتي ذكرنا بعضها في هذا البحث ككوريا الجنوبية والارجنتين والهند وغيرها مع مراعاة خصوصية الادارة الجزائرية، يعتبر بداية الطريق نحو تدارك النقائص المسجلة ونحو انتقال امن وناجح من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية، وسنحاول في ما يلي صياغة بعض المقترحات العامة التي تشكل حلولا لمواجهة معوقات نجاح مشروع الحكومة االكترونية في الجزائر.

اولا: تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

العديد من الدول النامية على غرار الجزائر ليس لديها البنية التحتية اللازمة للتحول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية؛ ولهذا يلزم التخطيط المسبق لإقامة بنية تحتية ملائمة لتقنيات المعلومات والاتصالات ووضع تلك الخطط ضمن استراتيجية التحول إلى الحكومة الإلكترونية؛ فدولة مثل إستونيا دخلت في شراكة مع القطاع الخاص للاستثمار في برامج لتوفير تواصل المواطنين بالحكومة من خلال الإنترنت ولإقامة مجتمع مهيئ إلكترونياً.

انه يمكن للحكومة في الجزائر الاستفادة من تجارب بعض الدول للتخفيف من عبئ مشكلة نقص البينة التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومن ضمنها استخدام أكشاك إلكترونية أو مراكز إلكترونية متحركة لاستخدام عامة الناس إذا كانت كثافة من لديهم إمكانيات الاتصال بالإنترنت منخفضة؛ كما يحدث في مراكز خدمة المواطن في مقاطعة باهيا بالبرازيل، حيث تم إقامة أكشاك في أماكن يسهل الوصول إليها، مثل مراكز التجارة لمساعدة الجماهير على

إجراء المعاملات مع الحكومة بمشقة أقل .ومن أمثلة ذلك ايضا تجربة دولة جمايكا من خلال تقديم الدخول على الإنترنت في مكاتب البريد وتدريب موظفي البريد على مساعدة عامة الناس على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات[1].

ثانيا:إعادة هندسة نظم العمل

إن الحكومة الالكترونية المصممة بشكل صحيح لا تتعلق فقط بتحسين جودة الخدمات الحكومية وتخفيض التكاليف، بل بدلا من ذلك تحدث ثورة في عمليات الحكومة ووظائفها وتعيد ابتكارها من جديد، فاعتماد المنظمات الحديثة على تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أدائها لأعمالها يتطلب منها إعادة تصميم عملياتها بتغيير الإجراءات المتبعة والنماذج المستخدمة مع ما يتلاءم طبيعة العمل الالكتروني. وتعتبر عملية إعادة الهندسة تغييرا شاملا للعمليات داخل المنظمة يمر بعدة مراحل وهي:

- تعريف العاملين بفكر وفلسفة إعادة الهندسة .
- اختيار فريق العمل المكلف بإعادة هندسة الأعمال .
- تحديد العمليات المقترح إعادة هندستها وفقا لأولويات المنظمة .
- تحديد المقاييس المستخدمة لتحديد التحسن في أداءكل عملية .
- تحليل العمليات وإعادة تصميمها .
- تدريب فرق العمل على المهام والتكليفات المطلوب أداؤها .
- تطبيق النظام المقترح على عينة مختارة للتأكد من وفاء النظام الجديد بمتطلبات العمل .
- تنفيذ الأعمال التي تم إعادة تصميمها .

ويترتب على إعادة تصميم الأعمال اثارا مباشرة على المهام المؤداة والواجبات والمسؤوليات وشروط الشغل المطلوبة، وتمكين أكثر للعاملين من اتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة، وهو كفيل بإحداث تغيرات مزدوجة ذات أبعاد تنظيمية وبشرية[2]. كما لا يجب اهمال ما يسمى بادارة مقاومة التغيير حيث لا تزال مقاومة الموظف للتغيير هي أكبر حاجز أمام التغيير

[1] أسامة بن صادق طيب واخرون، نحو مجتمع المعرفة، مرجع سابق، ص:37.

[2] ط.د /بن يوسف أحمد، أ.د /نوري منير، معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا – العدد الرابع عشر،جامعة الشلف – الجزائر، ص 220.

الناجح،فالموظفون
يخشون من التغيير بشكل عام ومن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وجه الخصوص لأنهم يعتقدون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستحل محلهم، مما يؤدي إلى فقدان وظائفهم .وعلاوة على ذلك، من الصعب جدا وفي وقت قصير إيقاف الطرق التقليدية المعمول بها لسنوات طويلة وتعلم أساليب جديدة .وتعني ادارة مقاومة التغيير ضمان وجود حوافز للموظفين للتعلم والتغيير ووضع خطط جيدة التنظيم تتضمن مشاركة الموظفين في جميع مراحل عملية التغيير.

ثالثا: تحديث النظام المصرفي وتعميم استعمال وسائل الدفع الالكتروني

يقول يونس قرار الخبير في التكنولوجيات الجديدة والمستشار الأسبق لوزيرة البريد إن الجزائر تخسر الكثير من عدم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وكشف أن السوق السوداء والموازية تستقطب أكثر من أربعين مليار دولار تمثل صفقات وعمليات تجارية تتم بعيدا عن رقابة الدولة وان العمل على تعميم وسائل الدفع الإلكتروني سيستقطب جزءا هاما من هذه الأموال التي لا تستفيد منها الحكومة وتضر بالاقتصاد.
وأكد أن الدفع الإلكتروني يضمن حلولا لمشاكل عدة، أهمها القضاء على مشكلة الأوراق النقدية المزورة، وحماية الزبائن من عمليات السرقة، إلى جانب حماية المؤسسات الكبرى من أخطاء الموظفين التي تكلف بعض الشركات خسائر كبيرة.[1]

من جانبه يؤكد الخبير الاقتصادي الصالح سليماني أن تعميم وسائل الدفع الإلكتروني سيقضي على أزمة السيولة النقدية التي تشهدها الجزائر بشدة في السنوات الخمس الأخيرة, ففي كل مناسبة اجتماعية تجد البنوك ومؤسسات البريد التي تخدم أكثر من 15 مليون زبون نفسها عاجزة عن تلبية طلبات زبائنها.

كما سيقضي الدفع الإلكتروني برأيه على مشكلة الطوابير التي تشهدها العديد من المؤسسات الحكومية التي يتدافع أمامها الجزائريون لدفع فواتير الكهرباء والماء والغاز وغيرها من الفواتير.ويقدّر سليماني أن اعتماد نظام الدفع الإلكتروني سيساهم في ارتفاع المعاملات

[1] ياسين بودهان، بنوك الجزائر خارج العصر الإلكتروني، متاح على الموقع/http://www.aljazeera.net/news/ebusiness/2015/12/31

المالية بنسبة تفوق 200%، كما سيساهم في ارتفاع الناتج المحلي بنقطة أو نقطتين على أقل تقدير.

وتجدر الاشارة ان الجزائر قد بدأت التحول إلى أنظمة الدفع الإلكتروني خلال العام 2017. حيث أعلن الوزير المكلف بالاقتصاد الرقمي معتصم بوضياف ان تسع مؤسسات بدأت في تقديم هذه الخدمة لزبائنها، وهي "اتصالات الجزائر" و"موبيليس" و"الخطوط الجوية الجزائرية" و"طاسيلي للطيران" و"الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي" و"شركة المياه والتطهير للجزائر" و"جازي" و"أوريدو" و"أمانة للتأمينات".كما ستبدأ ستة بنوك حكومية تقديم خدمات الدفع الإلكتروني لسداد فواتير الهاتف والكهرباء ومياه الشرب. كما اعلن عن استحداث نظام دفع الضرائب إلكترونيا قبل نهاية العام الجاري يسمح للمؤسسات بدفع الضرائب عن بعد.وذكر الوزير أن هذه الخطوة تمثل مرحلة في إطار عصرنة الإدارة الجبائية وتحديث الأنظمة المالية، وأن قانون التجارة الإلكترونية سيعرض قريبا على المجلس الشعبي الوطني.[1]

رابعا: محو الامية الالكترونية

ينصرف مفهوم محو الأمية الإلكترونية إلى امتلاك القدرة على فهم التكنولوجيا وتقييمها، و هو أكثر بكثير من القدرة على استخدام الأدوات التكنولوجية، فهو يعني تمكين المواطنين من جميع الأعمار من الاستفادة من التكنولوجيا، سواء تم الحصول عليها من خلال بيئات تعليمية رسمية أو غير رسمية. ان عملية نشر المعرفة التكنولوجية عموماً ومحاربة الأمية الإلكترونية خصوصاً تتطلب تضافر الجهود من قبل جهات عديدة، منها: وزارات التربية والتعليم العالي والاتصال والمعلومات والمؤسسات التعليمية الأخرى، من خلال استراتيجية محددة الأهداف والآليات لإحداث نوع من التمكين المعرفي اللازم لنشر العلوم الحديثة.بالاضافة الى اعتماد مجموعة من البرامج كبرامج استخدام تقنية المعلومات، والتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، وأدوات تطوير المحتوي التعليمي، والتصميم الإلكتروني للدروس

[1] الجزائر تتحول إلى الدفع الإلكتروني، متاح على :http://www.aljazeera.net/news/ebusiness/2016/10/12

التعليمية[1].فالامر يستلزم ضرورة تطوير استراتيجية وطنية لمحو الأمية الإلكترونية، وتأسيس شبكة تفاعلية لمنظمات المجتمع المدني في مجال عمل قطاع المعلومات والاتصالات فمنظمات المجتمع تستطيع النفاذ إلى المجموعات السكانية التي يصعب الوصول إليها في بعض الأحيان. ان تجاهل فكرة محو الامية التكنولوجيا في الجزائر يمكن ان يزيد الفجوة بين القادرين على الاستفادة من الخدمات الحكومية والعاجزين عن الدخول على مواقع الحكومة الالكترونية مما يكرس الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بين المواطنين لذا فانه يتوجب على الحكومة اتاحة المجال للجميع للنعامل مع الحكومة الالكترونية من خلال المشاريع التعليمية وتكليف مدربين للقيام بتدريب المواطنين على استخدام الحاسوب والانترنت ويمكن الاستفادة من تجارب العديد من دول في هذا المجال كمشروع جياندوت في الهند حيث صمم المشروع لتمكين سكان المناطق الريفية النائية من الاتصال بالحكومة من خلال اكشاك معلومات توفر إمكانية الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات الحكومية، مثل تسجيل الشكاوى وتقديم الطلبات لإصدار الشهادات والقرو .كما تتوفر على بيانات عن أسعار المحاصيل الزراعية في الأسواق المختلفة [2].

[1] رضا عبد البديع السيد عطية، الأمية الإلكترونية في الوطن العربي: الأسباب– العلاج، متاح على:
http://www.ecssr.com/ECSSR/appmanager/portal/ecssr?_nfpb=true&_nfls=false&_pageLabel=FederationLibraryPage&bookRevId=%2FBookReview%2FBookReview_0193.xml&_event=viewBR&lang=ar

[2] Prof. Subhash Bhatnagar and Ankita Dewan, Gyandoot Project: Ict Initiative In The District Of Dhar, Madhya Pradesh, Indian Institute of Management (Ahmedabad),P 1.

خلاصة الفصل الثالث:

رغم المجهودات التي تبنتها الجزائر لارساء مشروع الحكومة الالكترونية الا ان تلك المجهودات لم تكن كافية ولم تحقق الاهداف المرسومة لها فحسب مختلف المؤشرات الدولية للحكومة الالكترونية سجلت الجزائر تراجعا من سنة لاخرى في حين سجلت دول الجوار خاصة تونس والمغرب تطورا مطردا في هذه المؤشرات فاق المعدل العالمي لهذه المؤشرات الامر الذي دفعنا الى تقييم الوضع الحالي للجزائر ودراسة الاسباب التي ادت الى هذا التراجع واقتراح حلول من اجل وضع الجزائر على السكة من جديد وتعويض الوقت المهدور واللحاق على الاقل بمستوى دول الجوار.

خاتمة:

ان الكثير من التطبيقات المطبقة في البلدان النامية قد لا ينظر إليها على أنها تطبيقات حقيقية للحكومة الإلكترونية، لا سيما ما يتعلق بتقديم بعض الخدمات و طرق الدفع المالية والتي هي ليست إلكترونية وكذا تسليم الوثائق الادراية كالشهادات مثلا والذي مازال تقليديا وكذا التطبيقات التي تتطلب التنسيق بين العديد من الإدارات لا تزال غير متوفرة على النت . وبالرغم من كل هذا فقد حققت هذه التطبيقات فوائد هامة للمواطنين ومؤسسات الاعمال وجميع المتعاملين مع الحكومة، وهذا ما ينبغي أن يوفر حافزا للمضي قدما.

وانه من غير الراجح أن يكون أي بلد نام جاهزا تماما لاعتماد برنامج شامل للحكومة الإلكترونية، ولكن هذا لا يمنع امكانية الاستفادة من العديد من التطبيقات في العديد من المجالات والقطاعات بما يضمن القيام بجزء كبير من المعاملات وتحقيق العديد من الفوائد بدلا من انتظار الاستعداد الكامل لاعتماد الحكومة الالكترونية، فالمغزى هو بالتعلم عن الطريق التجربة وتحقيق المكاسب الصغيرة حيث تتمثل الخطوات الأولى التي يجب اخذها بعين الاعتبار في تحديد الخدمات الحكومية الاكثر طلبا من الجمهور والتي تواجه العديد من التعقيدات والمشاكل مما يساعد على تفشي الفساد فيها حيث يجب على الحكومة ان تطور مشاريع وتطبيقات تساعد على تقديم هذه الخدمات الكترونيا بكفاءة وفعالية وبما يساعد على تكريس الشفافية والقضاء على الفساد او على الاقل تخفيفه .

ان تطبيق الحكومة الإلكترونية على نطاق واسع في الدولة يستلزم سد الفجوة الرقمية التي تنطوي على توفير إمكانية الوصول إلى الإنترنت إلى كل المناطق بما فيها المناطق الريفية وإنشاء أكشاك للمعلومات. قد يكون الأثر الاجتماعي والاقتصادي للحكومة الالكترونية في البلدان النامية ومن ضمنها الجزائر هامشيا (في حالة قياسه من خلال التقدم المحرز في التنمية البشرية والمؤشرات الاقتصادية) في أحسن الأحوال لأن الاستثمارات التي تم إجراؤها حتى الآن صغيرة فلا يمكن الحديث حقيقة عن حكومة الكترونية بما للكلمة من معنى في الجزائر واغلب ان لم نقل كل الخدمات الحكومية تتم عن طريق الادارة التقليدية الا ما تعلق ببعض الخدمات البسيطة كالتسجيل في مواسم الحج او في شهادة البكالوريا او غيرها بالاضافة الى الغياب التام للمشاركة الشعبية في صنع القرارات وابداء الراي في مختلف البرامج والسياسات العامة والتي تمس المواطنين بصفة مباشرة. ورغم ذلك فان اتممة بعض

الخدمات الحكومية كخدمات الضمان الاجتماعي والحالة المدنية كان له الاثر المباشر في توفير الوقت والجهد بالنسبة للمواطنين كما انه ساهم في تخفيف الضغط على الكثير من الادارات.

انه من خلال الدراسات السابقة التي قام بها العديد من الباحثين على غرار Bhatnagar فقد تبينت الإمكانيات المتاحة لخلق أثر اجتماعي واقتصادي، والمساهمة في تكريس الحكم الراشد والإصلاح الاداري والاقتصادي والشفافية ومكافحة الفساد والحد من الفقر شريطة أن يتم اختيار التطبيقات بعناية وتنفيذها بنجاح وعلى نطاق واسع في الدولة وفي نفس الوقت ينبغي ألا ينظر إلى الحكومة الإلكترونية على أنها تمثل حلا سحريا لمشاكل الفساد والفقر المعقدة والمترسخة، اذ ان هذه المشاكل تتطلب عمل متعدد الجوانب والحكومة الإلكترونية هي واحدة من العديد من الأدوات التي يجب الاعتراف بإمكانياتها في معالجة هذه المشاكل.وقد أظهرت العديد من المشاريع الناجحة في البلدان النامية والتي اشرنا اليها في هذه الدراسة أن المكاسب التي تحققت من الحكومة الإلكترونية يمكن أن تكون حقيقية، ولكن التنفيذ يتطلب الكثير من الجهد الإداري ويتمثل التحدي الاول في تشجيع الاستخدام الواسع النطاق لتكنولوجيات الاعلام والاتصال وجعل اغلب الخدمات الحكومية متوفرة على الانترنت.

يهدف تطوير الحكومة الإلكترونية في معظم البلدان أساسا إلى تطوير الخدمات الإلكترونية التي يمكن للعملاء الوصول إليها عن طريق الإنترنت، ومن المؤسف أن الجزائر لم تصل حتى إلى هذه المرحلة، ويبدو الطريق طويلا قبل الوصول إلى تطوير بوابات حكومية متكاملة وإعادة هندسة عمليات الادارة التقليدة .وتقوم البلدان المتقدمة بتصنيع استراتيجيات الحكومة الإلكترونية بصورة متزايدة في اتجاه توجيه العملاء وبدلا من الاستمرار في الهياكل التنظيمية الصارمة تعمل على دمج الخدمات والعمليات عبر الهيئات والمؤسسات الإدارية الفردية وحتى تشمل الأعمال التجارية الخاصة .ولتحقيق ذلك يتطلب تطوير الحكومة الإلكترونية نهجا استراتيجيا شاملا يشمل الإدارة العامة برمتها ولا يقتصر على الهيئات والمؤسسات الفردية أو على قطاعات ومستويات إدارية فردية.

ويجب ان تتكاثف جهود الحكومة إللكترونية من أجل إحراز تقدم نحو تطوير الخدمات استنادا إلى احتياجات المستخدمين ومشاكلهم التي تنطوي عادة على الحاجة إلى خدمات متكاملة وتوجه نحو واقع حياة المواطنين

بحلول وقت إجراء الدراسة الاستقصائية المقبلة للحكومة الإلكترونية في الأمم المتحدة، من المتوقع أن نرى المزيد من التطور و التوسع في استخدام الحكومة الالكترونية في بلدان وفي الجهة المقابلة نرى تراجع وتأخر بلدان اخرى فاي الجهتين ستختار الجزائر اذا ارادت إصلاح قطاعها العام، وزيادة كفاءة حكومتها، وتحسين قدرات الإدارة و تعزيز الديمقراطية، وزيادة شفافية الحكومة، والحد من الفساد، والرفع من مستوى مشاركة المواطنين وزيادة ثقة المواطنين في الحكومة، فضلا عن زيادة انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحو الأمية. ولكي تحقق الجزائر هذه النتائج وتطور وتنمي مشروع حكومتها الالكترونية نقترح التوصيات التالية:

- البدء بدراسة لتقييم الجاهزية الالكترونية E-readiness في الجزائر بحيث تسمح للحكومة بفهم الحالة الراهنة للبنية التحتية لشبكات الاتصالات والاطار القانوني والتنظيمي والمستوى الحالي للموارد البشرية والمهارات بالاضافة إلى العوائق الرئيسية التي تواجه تطبيق حكومة الكترونية حقيقية واستنادا إلى نتائج هذا التقييم، يمكن وضع استراتيجيات وخطط عمل لبناء قدرات الموارد البشرية، والأطر التشريعية، والهياكل الأساسية المؤسساتية و التكنولوجية.
- العمل على تطوير البنية التحتية للاستفادة من مزايا التكنولوجيات الجديدة وأدوات الاتصالات فينبغي للحكومة أن تأخذ في الاعتبار مختلف أساليب النفاذ للتكنولوجيا، مثل النفاذ عن بعد بواسطة الهواتف الخلوية وأجهزة استقبال الأقمار الصناعية والأكشاك وغيرها، لكي يتسنى خدمة جميع أفراد المجتمع بصرف النظر عن قدراتهم المادية والمالية. ومع ذلك، فإن تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يعني ببساطة تطوير الاتصالات السلكية واللاسلكية واجهزة الحاسوب بل ينبغي الاعتناء كذلك بدرجة الجاهزية الاكترونية والعمل على محو الامية التكنولوجية حتى يتمكن المواطنون من استعمال تطبيقات الحكومة الالكترونية والاستفادة منها.

- رفع مستوى الوعي بين المؤسسات العمومية والخاصة وكذا المواطنين من خلال تنظيم ورش عمل وفعاليات وندوات ومؤتمرات بهدف زيادة الوعي بالفرص والمنافع الحقيقية التي يمكن أن تحققها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل على تشجيع استخدامها.
- الاستثمار في الموارد البشرية عن طريق تدريب الموظفين على التعامل مع العمليات والأنشطة الجديدة بالاضافة الى منحهم التحفيزات المناسبة واعتبارهم جزء من المؤسسة من خلال اشراكهم في عملية صنع القرار، بالاضافة الى تدريب أفراد المجتمع بشكل عام على الاحتياجات التدريبية الأساسية اللازمة لكي يتمكنوا من استخدام وسائل التكنولوجيا الجديدة للوصول إلى المعلومات والخدمات الإلكترونية.
- اعتماد نهج شامل وكلي مع رؤية واستراتيجية واضحة للتغلب على الحواجز والتحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالاضافة الى دمج الحكومة الإلكترونية مع استراتيجيات وسياسات التنمية الأخرى لضمان الوصول الى النتائج المرجوة.
- التزام القيادة السياسية ومشاركتها بعملية بناء الحكومة الالكترونية أمر بالغ الأهمية، ولا سيما في المراحل المبكرة، لزيادة الوعي، وجعل تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أولوية وطنية.
- تحفيز التعاون والتنسيق بين الإدارات والمؤسسات العمومية لزيادة الكفاءة والفعالية في التعامل مع العمليات و التصدي للتحديات والفرص عبر اقامة شراكات قوية مع الشركات والمؤسسات الخاصة ومؤسسات البحوث والجامعات.
- العمل على دراسة التجارب الرائدة في تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدول الاخرى والتي ذكرنا بعضها في هذه الدراسة ومحاولة الاستفادة منها مع مراعاة خصوصية المؤسسات والمجتمع والبيئة بشكل عام في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. المراجع باللغة العربية:

أ-القرآن الكريم:

1) سورة الاعراف، الاية 146
2) سورة البقرة، الاية 256.
3) سورة الجن، الاية 14
4) سورة الكهف، الاية 10.
5) سورة النساء، الاية 6.

ب-الكتب:

- أسامة بن صادق طيب ،محمد نور بن ياسين قطاني ،عصام بن يحي الفيلالي ، نحو مجتمع المعرفة : سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث و الاستشارات ، الإصدار التاسع : الحكومة الالكترونية ، جامعة الملك عبد العزيز ، 2006.
- الطعامنة محمد، العلوش طارق، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2004.
- القدوة محمود ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان، 2009 .
- خيري مصطفى كتانه، التجارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، الطبعة الاولى،2009.
- صدام الخمايسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري، الاردن: عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2013.
- عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ط1، 2004.
- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008.

- عمار بوحوش، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون. بيروت : دار الغرب الاسلامي، 2006.
- أ.د. محمد محمد الهادي، لحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، cybrarians journal، العدد 11، ديسمبر 2006.
- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005.
- ياسين ،سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية .الرياض : معهد الإدارة العامة ، 2005.

ج-الرسائل الجامعية

- فرج شعبان ،" الحكم الراشد كمدخل حديث لترشيد الإنفاق العام والحد من الفقر : دراسة حالة- الجزائر (2000-2010) "، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،2011-2012.
- علوي هند ، "المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر ، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بقطاع- التعليم بالشرق الجزائري ، ولايات قسنطينة عنابة سطيف نموذجا"، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، 011. -جامعة منتوري قسنطينة.
- احمد شريف بسام ، "واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية" حالة الجزائر " دراسة- وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات "،رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر -3-، 2010-2011.
- امنة بنت عبد ربه، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003 الحصيلة وافاق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، آلية العلوم السياسية و الإعلام،جامعة الجزائر، السنة الدراسية 2005-2006.

- بن نعوم عبد اللطيف، دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الاقتصادية المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية الجهوية، جامعة مصطفى استنبولي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، معسكر،2015-2016.
- ليلى لعجال " واقع التنمية وفق مؤشرات الحكم الراشد في المغرب العربي"،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 2010/2009.
- د .مطالي ليلى، متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة نماذج وتجارب عالمية وعربية، بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير،جامعة بومرداس، الجزائر
- عائشة تقية، أهمية الحكم الراشد في تفعيل الأداء داخل الجماعات المحلية في الجزائر 2004-2014، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية،تخصص : رسم السياسات العامة، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2015.
- عشور عبد الكريم ،" دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر "، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة 2009-2010.
- حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الالكترونية في الجزائر:دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة ماستر، ورقلة، الجزائر، 2013.

د-البحوث والمقالات

- احمد بن عيشاوي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال، مجلة الباحث، العدد 07، 2009.
- أسامة بن صادق طيب ،محمد نور بن ياسين قطاني وعصام بن يحي الفيلالي، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الاصدار 09، الحكومة الالكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، 2006.

- د بلعربي عبد القادر، تحدبات التحول الى الحكومة الالكترومية في الجزائر ، جامعة سعيدة، يدون تاريخ نشر.
- بن عبد العزيز خيرة : دور الحكم الراشد في مكافحة الفساد الإداري و تحقيق متطلبات الترشيد الإداري ، قسم العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، مجلة المفكر، العدد08، 2012.
- براهيمي عمر ،" التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية" ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 07.
- ط.د /بن يوسف أحمد، أ.د /نوري منير، معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا – العدد الرابع عشر،جامعة الشلف – الجزائر
- أ.الدكتور فريد كورتل، أ.الدكتور كمال رزيق، الازمة المالية:مفهومها، اسبابها وانعكاساتها على البلدان العربية،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد20
- قدوري الرفاعي سحر ،" الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقاتها ، مدخل استراتيجي "، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد 07.
- العربي عطية، الاطار الفني لعمل الحكومة الالكترونية وامكانية تحقيقه في الجزائر، مجلة العلوم الانسانية، العدد18، مارس2010.
- علي ، حسن باكير ، "المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية "، مجلة آراء حول الخليج ، الامارات العربية المتحدة ، العدد 23 ، مركز الخليج للأبحاث ، 2006 ، متاح في : http// alibakeer.maktooblog.com/85589%D8، تاريخ الاطلاع . 2017/04/30.
- عمر مسلماتي ،" المشروع الوطني للحكومة الالكترونية بفلسطين "، وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات متاح في

http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006

- محمد خير، هيثم على حجازي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية وابعاد ادارو الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة،دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الاردنية، مجلو البحوث المالية والتجارية، العدد 02، ديسمبر 2009.
- أ.طالب دليلة، أ.عياد سيدي محمد، أ.وهراني كريم، الأزمة المالية الراهنة و أثرها على الاقتصاد الجزائري، متوفر على الرابط http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2009/12/%.pdf
- تكوين /برنامج دولي في ميدان تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، بوابة المواطن- متاح في http://www.elmouwatin.dz

هـ-الملتقيات:

- بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، أمغبر فاطمة الزهراء ، "تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر" ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية.
- بوحدة رشيدة ، البنية التحتية للتدفق السريع بالجزائر" : الوضعية و الأفاق ، اليوم البرلماني حول التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي و دورهما في التنمية" ، 13 جوان 2010.
- نسرين سعدون، واقع الفجوة الرقمية في الجزائر، المدرسة الوطنية العليا للصحافة و علوم الإعلام -الجزائر-، المؤتمر الدولي لتكنولوجيا المعلومات الرقمية، جامعة الزرقاء، عمان-الاردن-، 9-11 اكتوبر 2012.
- واعر وسيلة، دور الحكومة الالكترونية في في تحسين جومة الخدمات الحكومية "حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر-"، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة.
- يختار عبد القادر، عبد الرحمان عبد القادر" دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الاقتصادية" حالة الدول العربية المؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد والتمويل الاسلامي، ديسمبر 2011 الدوحة، قطر.

و-اصدارات دولية

- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الفساد والتنمية " مكافحة الفساد من اجل الحد من الفقر وتحقيق أهداف الإنمائية .للألفية وتعزيز التنمية المستدامة"، نيويورك، 2008.
- استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور، الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، كانون الأول/ديسمبر 2013.

available on UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016

https://publicadministration.un.org/egovkb

- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي : الصندوق العربي للإنماء الإقتصادي و الاجتماعي، تقرير التنمية الإنسانية العربية، 2003.

- United Nations, Gyandoot: Community-Owned Rural Internet Kiosks
- Nancy J. Hafkin, E-government in Africa: An Overview of Progress Made and Challenges Ahead, Prepared for the UNDESA/UNPAN workshop on electronic/mobile government in Africa: Building Capacity in Knowledge Management through Partnership, held at the United Nations Economic Commission for Africa, 17-19 February 2009.
- United Nations, Central Vigilance Commission Website: A Bold Anticorruption
  Experiment
- United Nations, Chilean Tax System Online
- United Nations, Colombia's Government Portal
- United Nations, Cristal: A Tool for Transparent Government in Argentina
- United Nations, OPEN: Seoul's Anticorruption Project
- United Nations, United Nations E-Government Survey 2003
- United Nations, United Nations E-Government Survey 2004
- United Nations, United Nations E-Government Survey 2005
- United Nations, United Nations E-Government Survey 2008
- United Nations, United Nations E-Government Survey 2010
- United Nations, United Nations E-Government Survey 2012
- United Nations, United Nations E-Government Survey 2014
- United Nations, United Nations E-Government Survey 2016

ي-قوانين وتشريعات

- المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998، المتعلق بضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات الانترنت و استغلالها، الجريدة الرسمية، العدد36.
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 ، الجريدة الرسمية ، العدد 60.
- الامر رقم 03- 11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض المنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ 27 أوت 2003, العدد53 .

انترنت:

- جريدة صوت الاحرار يوم 28-08-2011 متوفر على الرابط http://www.djazairess.com/alahrar/24614
- وزارة التكوين المهني" : المواطن الرقمي" ، متاح في http://www.cnepd.edu.dz/citoyen
- مفهوم الحكومة الإلكترونية .المنتدى العربي للموارد .متاح في: http://www.hrdiscussion.com/hr15640.html
- موقع وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال
- موقع http://www.iinanews.com/page/public/news_details.aspx?id=70658
- بوهيني شهرزاد" .البلدية الالكترونية ضمن الحكومة الالكترونية ."مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة .الجزائر .متاح في http://www.csla.dz/mjls/index.php?option=com

http://www.finances.gov.tn/images/le_budget_citoyensmallpdf.com.pdf

- أ.اسامة. البطاقات البنكية لا تزال محدودة في الجزائر، متاح على : http://essalamonline.com/ara/permalink/15815.html
- ياسين بودهان ، بنوك الجزائر خارج العصر الإلكتروني ،متاح علة الموقع http://www.aljazeera.net/news/ebusiness/2015/12/31/
- الجزائر تتحول إلى الدفع الإلكتروني، متاح على : http://www.aljazeera.net/news/ebusiness/2016/10/12
- رضا عبد البديع السيد عطية، الأمية الإلكترونية في الوطن العربي: الأسباب- العلاج، متاح على: http://www.ecssr.com/ECSSR/appmanager/portal/ecssr?_nfpb=true&_nfls=false&_pageLabel=FederationLibraryPage&bookRevId=%2FBookReview%2FBookReview_0193.xml&_event=viewBR&lang=ar
- الجزائر الالكترونية، مقال الكتروني متوفر على موقع :www.mptic.dz
- الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية، متاح على http://www.elmouwatin.dz

2. المراجع باللغة الاجنبية:

- Hugo Glle Gos c," e-Government: Definitions, Benefits ,Development ,Examples", www.ftaa-alca.org/spcomm/derdoc/eci134e.ppt
- Karen Layne, Jungwoo Lee, Developing fully functional E government: A four stage model, Government Information Quarterly 18 (2001) 122–136.
- Mohammed Alshehri and Steve Drew, E-GOVERNMENT FUNDAMENTALS, School of ICT, Griffith University Brisbane, Australia.

- Cohen, S. and Eimicke, W. (2002) 'The use of the internet in government service delivery', in Abramson, M.A. and Means, G.E. (Ed.): E-Government 2001, Rowman & Littlefield Publishing, Inc., Lanham, Maryland, pp.9–43.available on : https://books.google.dz/books?hl=en&lr=&id=CkggVWtVl1wC

- Bhatnagar S., The Economic and Social Impact of E-government, Indian Institute of Management, Ahmedabad, June 2003.
- Dr. B.Deevena Margaret1, V.J. Ravi Kumar, The Socio-Economic Impact of e-governance: Indian Scenario, International Journal of scientific research and management (IJSRM) | |Volume||3||Issue||1||Pages|| 1908-1913 ||2015|| Website: www.ijsrm.in ISSN (e): 2321-3418.

- Valentina (Dardha) Ndou, E – GOVERNMENT FOR DEVELOPING COUNTRIES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES, Department of Business Administration University of Shkoder, Albania, EJISDC (2004) 18, 1, 1-24.

- OPEN: Seoul's Anticorruption Project, available on: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022127.pd

- Cristal: A Tool for Transparent Government in Argentina available on http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022132.pdf

- Colombia's Government Portal available on : http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022293.pdf

- Muhajir Kachwamba, Iddi Makombe, Evaluating The Cost-Benefits Of E-Government Projects: Rationale For Going Beyond Objective Financial Measures, International Journal Of E-business And E-government Studies Vol 3, No 1, Mzumbe University , Tanzania,2011.

- Patrick Ngulube, The Nature and Accessibility of E-Government in Sub Saharan Africa, IRIE International Review of Information Ethics Vol.7 (09/2007) available on: http://www.i-r-i-e.net/inhalt/007/16-ngulube.pdf/

- Markov, R. (2006). Economical Impact of IT Investments in the Public Sector:

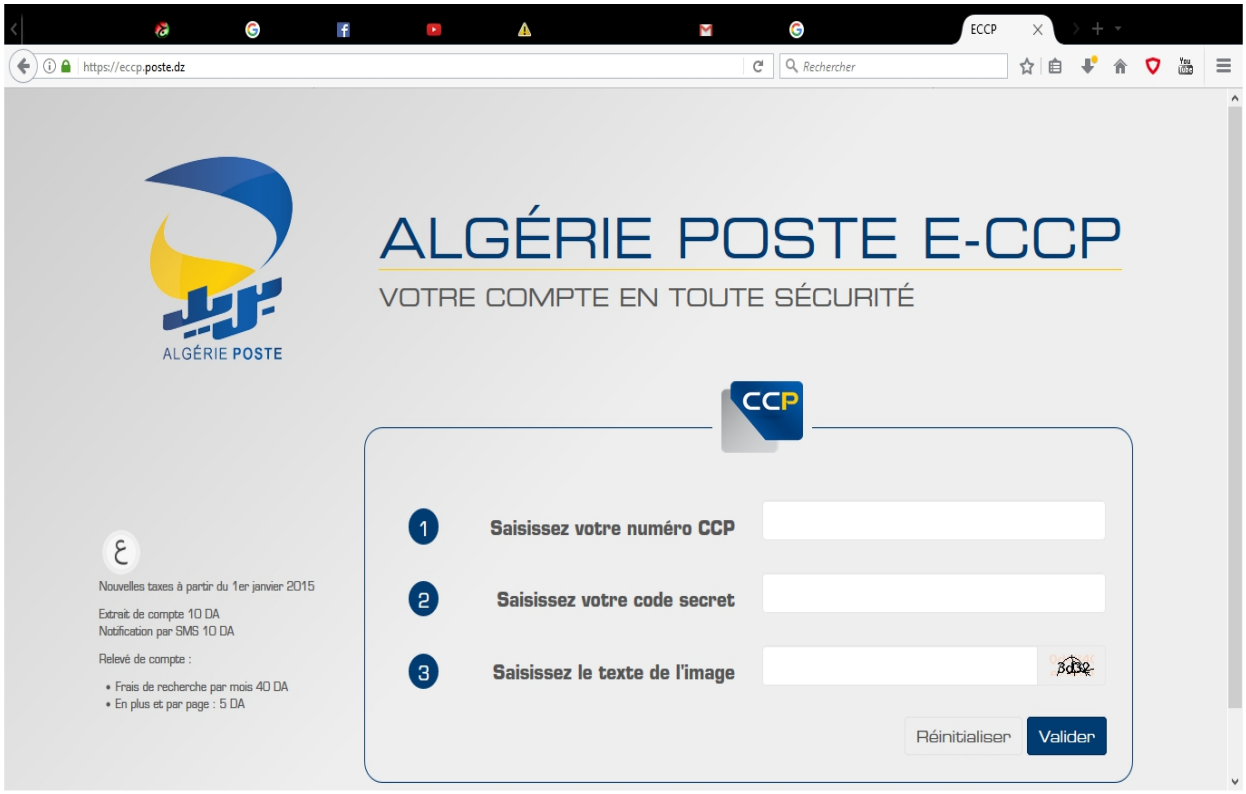
- The Case of Local Electronic Government Paper presented at the International Business Informatics Challenge, Dublin City University.

- Ojha, A., Palvia, S., & Gupta, M. P. (2008). A Model for Impact of EGovernment on Corruption: Exploring Theoretical Foundations. . In J.

- Bhattacharya (Ed.), Critical Thinking in E-Governance (pp. 160-170). New Delhi: Gift Publishing.

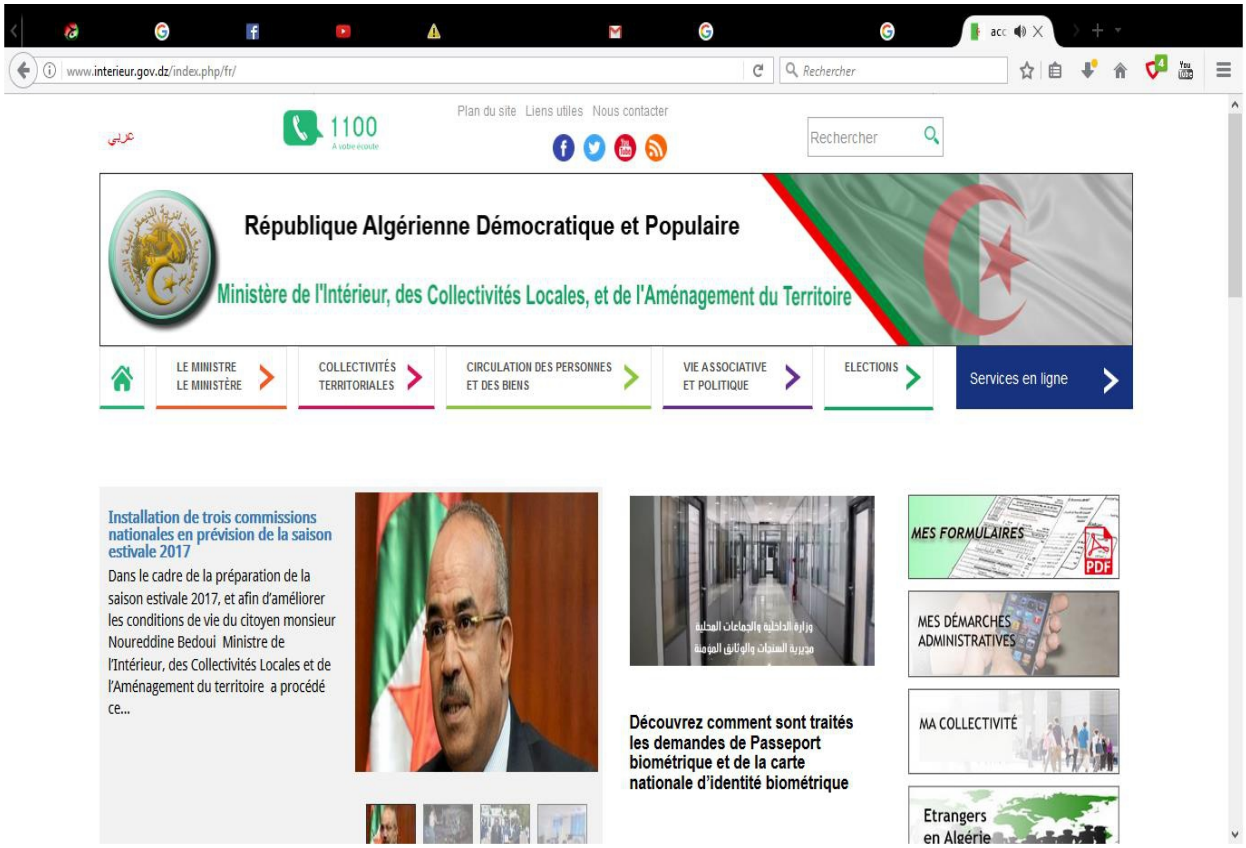
- Saidi, N., & Yared, H. (2004). 'e-Government: Technology for Good Governance, Development and Democracy in the MENA Countries'. Working Paper 0304, ERF Working Paper Series.

الملاحق



الملحق رقم(1): خدمة الاطلاع على الرصيد على موقع بريد الجزائر

/https://eccp.poste.dz

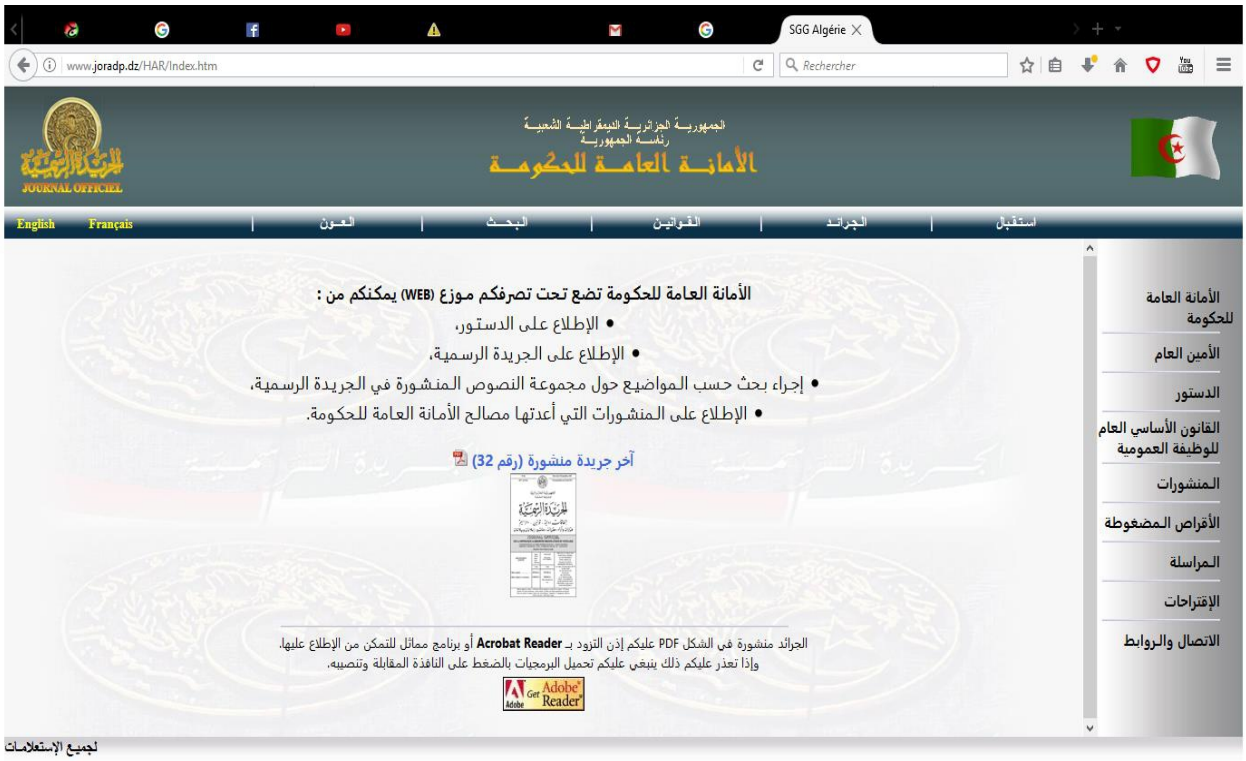


الملحق رقم(2): موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية يتيح الاطلاع على مجموعة من المعلومات التي تهم المواطن مباشرة بالاضافة الى بعض الخدمات كالتسجيع في الحج او سحب شهادة الميلاد رقم 12.

/http://www.interieur.gov.dz/index.php/fr

الملحق رقم(3): شرح لكيفية استخراج بطاقة التعريف البيزمترية على موقع وزارة الداخلية

https://passeport.interieur.gov.dz/fr/Accueil_Fr/Accueil



الملحق رقم(4): موقع الامانة العامة للحكومة يتيح الاطلاع على القوانين والجرائد الرسمية وطباعتها

http://www.joradp.dz/HAR/Index.htm

الملحق رقم(5): موقع بوابة المواطن وهوموقع يتيح الاطلاع على معلومات تهم المواطن

/http://www.elmouwatin.dz